

Міністерство освіти і науки України
Київський національний лінгвістичний університет
Кафедра германської та фіно-угорської філології

Курсова робота з лінгвістики
на тему: Етико-лінгвістичні особливості ділового спілкування англійською та
українською мовами

Студентки групи Па 01-20
факультету германської філології і перекладу
денної форми здобуття освіти
спеціальності 035 Філологія
041 Германські мови та літератури
(переклад включно), перша – англійська
Масловської Анни Сергіївни

Науковий керівник:
кандидат педагогічних наук,
доцент Соколець Ірина Іллівна

Національна шкала _____

Кількість балів _____

Оцінка ЄКТС _____

Київ 2023

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE
KYIV NATIONAL LINGUISTIC UNIVERSITY
Department of Germanic and Finno-Ugrian Philology

Term Paper
Ethical and Linguistic Features of Business Communication in English and
Ukrainian

Anna Maslovska
Group PA 01-20
Department of Germanic Philology and Translation

Research Adviser
Assoc. Prof. IRYNA SOKOLETS
PhD (Pedagogy)

Kyiv 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 Теоретичні основи дослідження етико-лінгвістичних особливостей ділового спілкування англійською та українською мовами.....	6
1.1 Діловий дискурс як функціональний стиль мови та його особливості	6
1.2 Жанри усного ділового спілкування.....	8
Висновки до розділу 1.....	12
РОЗДІЛ 2 Мовленнєвий етикет ділового спілкування.....	13
2.1 Ділова телефонна розмова як різновид усного ділового спілкування та її характерні риси.....	13
2.2 Моделі мовної поведінки учасників ділової телефонної комунікації українською та англійською мовами.....	15
2.2.1 Етапи розмови, етикетні рамки, етикетний каркас, етикетні включення...	15
2.2.2 Мовні кліше, етикетні формули.....	17
2.2.3 Паралінгвістичні засоби.....	20
Висновки до розділу 2.....	21
ВИСНОВКИ.....	23
РЕЗЮМЕ.....	25
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	26
СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРІАЛУ.....	27
ДОДАТКИ.....	28

ВСТУП

У сучасному світі ділове спілкування є одним з найважливіших аспектів успішного функціонування будь-якої організації. Якщо раніше було достатньо досвіду та навичок у своїй галузі, то сьогодні вміння ефективно спілкуватися англійською та українською мовами є невід'ємною частиною успіху. Однак ділове спілкування не обмежується знаннями мови. Етичні мовні особливості також відіграють важливу роль у діловому спілкуванні.

У сучасних умовах, коли майже всі ведуть справи з іноземними партнерами, вивчення етичних та лінгвістичних особливостей ділового спілкування англійською та українською мовами стає надзвичайно актуальним і важливим завданням.

Мета полягає у вивченні теоретичних основ ділового дискурсу, видів ділового спілкування та мовленнєвого етикету в ділових телефонних розмовах.

Поставлена мета передбачає вирішення таких **завдань**:

- Розглянути теоретичні основи дослідження етико-лінгвістичних особливостей ділового спілкування на англійській та українській мовах, зокрема жанри усного ділового спілкування та функціональний стиль мови ділового дискурсу.
- На прикладі ділової телефонної розмови виявити особливості мовленнєвого етикету в діловому спілкуванні та з'ясувати якими моделями мовної поведінки користуються учасники ділової телефонної розмови на англійській та українській мовах.
- Виявити та порівняти мовні кліше, етикетні формули та паралінгвістичні засоби, які використовуються під час ділової телефонної розмови на англійській та українській мовах.

Під час дослідження використовувались такі **методи**: лінгвістичний та прагматичний аналіз тексту, метод логічного узагальнення (дедуктивний) та зіставний метод.

Об'єктом дослідження є ділове спілкування англійською та українською мовами.

Предметом дослідження є етико-лінгвістичні особливості ділового спілкування англійською та українською мовами, на прикладі ділового телефонного спілкування.

Наукова новизна у глибокому аналізі етико-лінгвістичних аспектів ділового спілкування англійською та українською мовами.

У роботі досліджується актуальна проблема етики ділового спілкування з лінгвістичної точки зору і отримані дані можуть бути використані для подальшого вивчення цієї теми.

Ця робота може стати корисним джерелом інформації для всіх, хто працює у сфері ділового спілкування, особливо для тих, хто займається міжнародними комунікаціями.

Структура курсової роботи. Курсова робота складається з двох розділів, висновків до кожного з них, загальних висновків, резюме, списку використаних джерел, списку ілюстративного матеріалу та додатків.

РОЗДІЛ 1

Теоретичні основи дослідження етико-лінгвістичних особливостей ділового спілкування англійською та українською мовами

1.1 Діловий дискурс як функціональний стиль мови та його особливості

Діловий дискурс є одним з ключових функціональних мовних стилів та є важливою складовою ефективною мовною комунікації в бізнес-середовищі. Він є популярним у професійному світі та використовується для передачі інформації та взаємодії між людьми. Діловий дискурс може набувати різних форм, таких як переговори, офіційні документи, резюме, листування, ділові зустрічі тощо.

За словами Ф. Барджиела-Чіаппіні, «діловий дискурс – це те, як люди спілкуються, використовуючи усну або письмову мову в комерційних організаціях». (Bargiela-Chiappini F, 2007, с. 3).

Характерною ділового дискурсу є використання структури форм, конкретних термінів, аббревіацій та інших конкретних мовних методів. Цей стиль мовлення – це складне та багатогранне явище, яке охоплює різні комунікаційні ситуації та різне усне та немовне спілкування.

Цей метод мови вимагає професійних здібностей високого рівня, глибокого розуміння мови та її структури та використання культурного походження.

Науковці вказують на декілька ключових характеристик ділового дискурсу, зокрема об'єктивність, точність, стислість, формальність, аргументованість, офіційність та ефективність.

Об'єктивність і точність є важливими компонентами ділового дискурсу, оскільки мова повинна передавати повідомлення без урахування особистих почуттів і емоцій.

Проявом об'єктивності ділового дискурсу є не особистість викладу, відсутність займенниково-дієслівних форм першої-другої особи та частотність

форм третьої особи та пасивних конструкцій. Наприклад у діловій розмові буде використано фразу «*Буде проведено зустріч*» замість «*Ми зустрінемося*».

Стислість є ще однією важливою рисою ділового дискурсу, економне та розумне використання мови може забезпечити ясність інформації. Наприклад, замість фрази «*у зв'язку з тим, що*» використовується фраза «*тому що*» і це дає змогу зберегти час.

Також важливим аспектом в ділових розмов є дотримання формальних привітань, прощань та інших виразів, які відображають формальність ділового дискурсу.

Аргументованість в діловому дискурсі полягає в підтримці думок та ідей фактами та точними аргументами.

Формалізованість є ще однією характеристикою ділового дискурсу, тобто використання конкретних термінів, фраз і формул, які відповідають вимогам. Це досягається завдяки стандартизованим мовним практикам, які забезпечують ясність і зрозумілість мовлення в професійних умовах.

Існує кілька типів ділового дискурсу:

1. Офіційний діловий дискурс: це офіційний метод спілкування, який використовується в офіційних документах, таких як контракти, угоди та заяви.

2. Публічний діловий дискурс: це форма спілкування, яка використовується під час публічних дебатів, презентацій на конференціях та інших публічних подій.

3. Академічний діловий дискурс: це форма спілкування, яка використовується в наукових статтях, дослідженнях та інших наукових публікаціях.

4. Електронний діловий дискурс: це форма спілкування, яка використовується у віртуальному середовищі, зокрема через електронну пошту, соціальні мережі тощо.

Як пише Русакова А.В. у своїй статті дискурс включає три виміри (Русакова, 2013):

1) лінгвістичний;

Цей вимір охоплює використання лінгвістичних інструментів і структур для передачі інформації в бізнес-контексті. У діловому дискурсі важливо використовувати стандартну термінологію та фразеологію, щоб уникнути непорозумінь.

2) когнітивний аспект передачі знань, інформації, уявлень;

Когнітивні методи можуть допомогти визначити, як інформація сприймається, як вона обробляється та зберігається співрозмовниками, які інтелектуальні процеси використовуються для розуміння та інтерпретації текстів.

3) інтерактивний аспект взаємодії співрозмовників у соціальних ситуаціях.

Інтерактивний аспект ділового дискурсу включає спілкування між партнерами, обмін інформацією, взаємодію та вплив на пізнання один одного.

1.2 Жанри усного ділового спілкування

Ділове спілкування – це процес, під час якого встановлюються та розвиваються зв'язки між людьми, зумовлений потребою спільної діяльності. Змістом ділового спілкування є обмін інформацією та досвідом, що передбачає досягнення певних цілей і вирішення конкретних завдань.

Основною метою ділового спілкування є передача інформації та спілкування між сторонами для досягнення спільних цілей.

Виділяють декілька аспектів ділового спілкування. Одним із таких аспектів є професійний тон і стиль, що відповідають ситуації та учасникам спілкування.

Другий важливий аспект – повага до часу та ресурсів. Забезпечення ефективності та продуктивності ділового спілкування передбачає дотримання графіків, уникнення витрачання часу на непотрібні деталі та надання конкретних відповідей.

Третій аспект – це етичні та моральні принципи, на яких базується ділове спілкування.

Здатність слухати та говорити є четвертим аспектом. Ці навички необхідні для ефективного ділового спілкування, оскільки дозволяють зрозуміти співрозмовника.

У ділових бесідах, де кожен учасник виконує свою роль, можна побачити особистість співрозмовника. Висловлювання учасників таких діалогів є точнішими, а часом і більш лаконічними, ніж у звичайних діалогах, і мають попередню обґрунтованість змісту та форми висловлювань.

Джен Ягер виділяє шість основних принципів етики ділового спілкування:

1. Пунктуальність
2. Конфіденційність
3. Люб'язність, доброзичливість і привітність.
4. Увага до оточуючих
5. Зовнішній вигляд
6. Грамотність

За способом обміну інформацією в українській та англійській мові розрізняють усне і письмове ділове спілкування.

Письмове ділове спілкування містить в собі електронні листи, звіти, презентації та інші форми спілкування, які вимагають письмової форми. Грамотність, точність висловлювання, знання орфографії та пунктуації, уміння скласти повідомлення з урахуванням контексту та особливостей аудиторії є важливими для успішного письмового ділового спілкування.

Усне ділове спілкування включає бесіди, презентації, переговори та інші форми спілкування, які відбуваються в реальному часі. Успішне усне ділове спілкування вимагає навичок артикуляції, риторики, активного слухання та ефективного використання мови тіла.

У свою чергу усні види ділового спілкування поділяються на монологічні та діалогічні.

Монологічне спілкування – це спілкування, де одна людина говорить, а інші просто слухають.

Монологічні види спілкування:

– Презентація – це тип, який використовується для передачі інформації певної теми аудиторії. Презентації можуть бути інформативними, переконливими або навчальними.

– вітальна промова; виступ людини перед аудиторією, під час якого вона висловлює свої думки, ідеї, переконання або просто передає інформацію.

– торгова мова (реклама); використовується в бізнесі та бізнес-налаштуваннях для передачі інформації про товари, послуги, транзакції та інші питання, пов'язані з бізнесом.

– інформаційна мова; використовується для передачі інформації. Мова може використовуватися в різних сферах, таких як наука, технології, бізнес, медицина тощо. Її головна мета – донести точну та зрозумілу інформацію для забезпечення взаєморозуміння між різними людьми.

– доповідь, звіт (на засіданні, зборах). Цей тип використовується для передачі інформації про виконання роботи чи проекту. Доповіді можуть бути письмовими та усними.

Діалогічне спілкування – форма спілкування двох або більше людей, яка передбачає взаємну взаємодію та обмін інформацією.

Діалогічні види спілкування:

– ділова бесіда – тривалий обмін інформацією, ідеями, часто супроводжується прийняттям рішень. Це форма спілкування, яка використовується в бізнесі для досягнення певної мети. Це може бути обговорення проекту, розгляд фінансових показників, узгодження умов договору тощо. Основна мета ділової бесіди – вирішити конкретні проблеми і досягти результату.

– ділова розмова – короткочасний контакт на одну конкретну тему, безпосередній, «живий» діалог;

– телефонна розмова; Це форма спілкування, яка відбувається по телефону. Цей вид спілкування дозволяє людям спілкуватися на великій відстані незалежно від географічного розташування.

– нарада (збори); це зібрання людей для обговорення питань і прийняття рішень. Як правило, збори ведуть одна або кілька осіб, які мають досвід і знання обговорюваного питання.

– ділове листування – це форма письмового спілкування в робочому середовищі. Воно має свої правила та стандарти оформлення, які визначають його формальний стиль.

– Переговори – цей тип використовується для досягнення угоди між двома або більше сторонами. Переговори можуть бути відкритими і закритими.

– Співбесіда – цей тип використовується для оцінювання кандидатів на роботу.

Відеоконференція – цей тип використовується, щоб спілкуватись з колегами, клієнтами або партнерами за допомогою відеозв'язку. Відеоконференція може бути офіційною або неформальною.

Висновки до розділу 1

1. Діловий дискурс – це функціональний мовний стиль, який використовується в професійній, діловій, юридичній та інших сферах.

2. Основні характеристики та риси ділового дискурсу – це об'єктивність, точність, форму, демонстрацію, формалізацію та ефективність.

3. Види ділового дискурсу включають офіційний, публічний, академічний та електронний.

4. Діловий дискурс включає три виміри: лінгвістичний, когнітивний аспект та інтерактивний аспект.

5. Ділове спілкування – це метод комунікації, що використовується в діловому середовищі для досягнення різних цілей, таких як досягнення угоди, вирішення конфліктів та встановлення відносин між колегами та клієнтами, передача інформації тощо.

6. В українській та англійській мові ділове спілкування розрізняється за способом обміну інформацією на усне та письмове.

7. Усні види ділового спілкування поділяються на монологічні та діалогічні.

8. До монологічних видів спілкування належать презентація, вітальна промова, торгова мова, інформаційна мова, доповідь та звіт на засіданні або зборах.

9. Діалогічні види спілкування включають у себе такі форми як ділова бесіда, ділова розмова, телефонна розмова, нарада (збори), ділове листування, переговори, співбесіда та відеоконференція. Кожен з цих видів спілкування має свої специфічні особливості та вимоги до організації та проведення.

10. Ділове спілкування є важливою формою людського буття, завдяки якому формується хороші ділові відносини. Вміння правильно спілкуватись допоможе в бізнесі та в вирішенні усіх проблем. Ділове спілкування відрізняється від звичайного буденного спілкування граматиною, лексикою та навіть поведінкою.

РОЗДІЛ 2

Мовленнєвий етикет ділового спілкування

2.1 Ділова телефонна розмова як різновид усного ділового спілкування та її характерні риси

Вміння спілкуватися по телефону, необхідно кожному. Телефонна розмова – «це контактне за часом, але неконтактне у просторі і опосередковане спеціальними технічними засобами спілкування співрозмовників» (Коротка, 2019, с. 295). Відсутність візуального контакту збільшує навантаження на вербальні засоби взаємодії між партнерами по спілкуванню. Безсумнівними перевагами телефонної розмови є: швидкість передачі інформації, миттєвий зв'язок з користувачами на будь-якій відстані, прямий обмін інформацією у формі розмов, домовленостей без очікування зустрічей, конфіденційність контактів, економія коштів.

Під час телефонних розмов і переговорів як українська, так і англійська мови мають особливості, пов'язані з мовними засобами, нормами комунікативної поведінки, соціокультурними та паралінгвістичними відмінностями. У розмові можна почути різні тони зацікавленості, роздратування, нерішучості, співчуття, залученості, погрози. Навіть короткі відповіді можуть мати різні інтонаційні схеми, вони проявляються на початку і в кінці розмови, відображаючи широкий спектр позитивних емоцій, таких як доброзичливість, оптимізм, повага до співрозмовника, впевненість у своїй позиції.

На прикладі двох діалогів можна розглянути основні характеристики ділової телефонної розмови. (Додаток 1)

За цими діалогами можна визначити кілька ключових аспектів та рис ділової телефонної розмови, які допомагають обом сторонам ефективно спілкуватися.

По-перше, важливо підкреслити конкретність і чіткість у висловленні своїх думок і запитань. Це допомагає уникнути можливих непорозумінь і помилок під час розмови. Наприклад, як і в першому прикладі, так і в другому

можна побачити, що співрозмовники чітко висловлюють свої потреби та вимоги.

Другий важливий аспект – професіоналізм. Під час ділової телефонної розмови слід дотримуватися ділового етикету, в тому числі використовувати відповідний тон і мову, демонструвати свою компетентність в обговорюваному питанні. Можна побачити у діалогах, що співрозмовники уникають використання неформальних виразів та демонструють свою обізнаність в питаннях.

Третій аспект – ефективність розмови, оскільки ділові телефонні розмови повинні бути спрямовані на досягнення конкретних результатів. Це передбачає ефективне використання часу та уникнення непотрібних деталей. У діалогах чітко видно, що обидва учасники кожного діалогу лаконічно виклали суть проблеми та пропозиції її вирішення.

Четвертий аспект – пристосованість до співрозмовника і теми розмови. Потрібно вміти адаптуватися до різних стилів мовлення та стилів спілкування, щоб ефективно спілкуватися з різними людьми. У двох розмовах, працівники намагаються знайти окремий підхід до співрозмовника.

Останній аспект, який можна виділити є вміння слухати та правильно розуміти співрозмовника.

Можна зробити висновок, що як в українській, так і в англійській діловій телефонній розмові риси та аспекти є схожими. Однак варто зазначити, що також є різні особливості діалогів українською та англійською мовами:

- В українській мові використовуються більш офіційні вирази ввічливості у спілкуванні з незнайомцями чи старшими людьми.
- В англійській мові часто використовуються скорочені форми, які україномовним користувачам можуть здатися незвичними.
- В англійській мові використовують загальні звертання, такі як «sir», «madam». А в українській частіше використовують звертання по імені.

– В українській мові використовуються більш складні конструкції речення, такі як дієприкметникові конструкції, пасивний стан, часові форми та інші, які допомагають передати точну інформацію та уникнути непорозумінь.

- В англійській використовують короткі запитання, які вимагають короткі відповіді.
- Якщо говорити про національні особливості, то українці можуть бути більш емоційними та терплячими, а англійці – більш прямими у відповідях.

2.2 Моделі мовної поведінки учасників ділової телефонної комунікації українською та англійською мовами

2.2.1 Етапи розмови, етикетні рамки, етикетний каркас, етикетні включення

Ділова телефонна розмова повинна складатись з декількох етапів, відбуватись в етикетних рамках, мати етикетний каркас та етикетні включення.

Наталія Коротка вказує, що «етикетна рамка – формули вітання в діловому спілкуванні і завершення процесу комунікації. Етикетний каркас – формули, що відповідають за ввічливе підтримання процесу комунікації, управління ним, формули типових ділових реплік і реакцій на них. Етикетні включення – спеціальна інформація, яка присутня в контексті ділового спілкування і використання якої визначено тематикою спілкування». (Коротка, 2019, с. 297)

На прикладі двох телефонних розмов, можна розглянути та виділити етапи розмови, етикетні рамки, етикетний каркас, етикетні включення. (Додаток 2)

За цими діалогами можна визначити декілька основних етапів розмови. Перш за все, це введення у розмову, тобто один з співрозмовників повинен привітатись та представити себе.

Другим етапом є викладення мети дзвінка. В обох діалогах учасники розмови чітко висловили, чому вони телефонують.

Далі йде найбільша частина розмови – це обговорення питання або проблеми. Після того як було зрозуміло мету дзвінка, співрозмовники переходять до вирішення проблеми. Вони чітко та лаконічно намагаються вирішити проблему. Тут важливо уважно слухати та давати можливість іншій людині висловити свою думку.

Наступний етап який варто було б виділити – це координація дій. Після обговорення проблеми важливо домовитися про дії, які необхідно виконати для вирішення проблеми або відповіді на неї.

Останній етап – це вдячність за допомогу та прощання.

Тепер на прикладі цих діалогів можна визначити етикетні рамки, етикетний каркас, а також деякі етикетні включення. Перше це важливо правильно привітатись та представитись. В українській мові під час спілкування з незнайомою людиною, привітання має бути офіційне, тобто використання такого привітання як «Привіт» є не ввічливим, але в англійській мові, навіть в офіційному стилі іноді можуть вживати слово «*Hello*». У цих двох діалогах можна виділити фрази : «*Здрастуйте*», «*Добрий день*», «*Hello*».

Також під час розмови необхідно вживати формальну мову, зокрема використовуючи відповідні займенники, дієслова та прикметники, важливо уникати нецензурної та говорити ввічливо. Під час розмови в цих діалогах використовувались такі фрази: «*Слухаю вас*», «*Це нам підходить, дякую*», «*How can I help you?*», «*I'm sorry...*», «*...could you ask her to call me back...?* ». У діалогах можна побачити, що усі співрозмовники ввічливо та професійно відповідали, демонструючи увагу і повагу до прохань.

Ще один важливий момент це уважно слухати співрозмовника та не перебивати його, не говорити занадто швидко, але і не займати час іншого не потрібними деталями.

Також потрібно відповідати чітко та зрозуміло на питання і давати вичерпну відповідь. Наприклад: «*Так. Ми можемо забронювати для вас*

конференц-зал на сто п'ятдесят місць», *«I'm sorry, Natalie's in a meeting at the moment. Would you like to leave a message?»*.

Останнє – це правильно завершити розмову. Необхідно висловити вдячність та проявити повагу до співрозмовника. Наприклад : *«Дякую велике за вичерпну інформацію», «Будь ласка. Всього доброго», «Thanks a lot. Bye.»*.

2.2.2 Мовні кліше, етикетні формули

Мовні кліше – це «мовні одиниці, які характеризуються сталим лексичним складом та відтворюваністю в мовленні, при цьому їх компоненти є семантично незалежними» (Т. Савчин, 2018).

На прикладі двох діалогів (Додаток 2) можна визначити декілька мовних кліше. В діалозі українською мовою є такі мовні кліше:

Вітання: *«Здрастуйте»* і *«Добрий день»*.

Формальне прощання: *«Будь ласка. Всього доброго.»*

Вирази подяки: *«Дякую»* і *«Спасибі велике»*.

Вживання фраз: *«можете надати нам приміщення», «ви повинні відправити», «можна надіслати нарочним»*.

Вживання термінів, що стосуються послуг для проведення конференції, наприклад *«конференц-зал», «оренда меблів», «гарантійний лист»*.

Мовні кліше в англійському діалозі:

«How can I help you?» – поширене привітання, яке використовується при обслуговуванні клієнтів або в телефонних розмовах.

«One moment, please» – ввічливий спосіб вказати на те, що людині потрібно трохи почекати.

«I'll put you through» – фраза, яка використовується для того, щоб показати, що людина переведе дзвінок на запитувану сторону.

«In a meeting at the moment»– поширене пояснення, чому хтось недоступний.

«*Would you like to leave a message?*» – стандартне запитання, яке використовується для того, щоб запропонувати абоненту залишити повідомлення.

«*As soon as possible*» – поширена фраза, що використовується для позначення терміновості.

«*Does she have your number?*» – запитання для підтвердження того, чи має запитувана сторона контактну інформацію абонента, який телефонує.

«*Let me read that back to you*» – фраза, що використовується для підтвердження точності інформації.

«*Could you spell your last name for me?*» – прохання до абонента назвати своє прізвище по буквах, щоб переконатися в точності інформації.

«*I'll give her the message*» – поширений спосіб вказати, що повідомлення буде передано запитуваній стороні.

Етикетні формули – це вирази, що використовуються для забезпечення ввічливості та поваги до співрозмовника. Ці формули допомагають підтримувати професійну атмосферу під час ділових телефонних розмов. Використання словесних кліше та етикету в ділових телефонних розмовах сприяє ввічливому та професійному спілкуванню між співрозмовниками.

В українському діалозі міститься кілька етикетних формул:

Вітання: «*А: Алло., Б: Здрастуйте.*»

Представлення: «*Б: Радітехнічний університет. Миронова Ольга.*»

Прохання та відповіді на них: «*Б: Ви можете надати нам приміщення на сто тридцять сто сорок людей? А: Так. Ми можемо забронювати конференц-зал на сто п'ятдесят місць.*»

Уточнення: «*Б: Як оформити оренду меблів? А: У заявці потрібно точно вказати назви всіх предметів та їх кількість.*»

Інструкції та поради: «*А: Ви повинні надіслати на нашу адресу гарантійний лист. У ньому ви вкажете всі види послуг та їх вартість. А: Можна послати нарочним, тоді воно прийде до нас упродовж двох годин.*»

Подяки: «*Б: Дякую. А: Будь ласка.*»

Прощання: *«A: Всього найкращого.»*

Етикетні формули в англійському діалозі:

Привітання: *«Hello, this is Ryan Bardos.»*

Прохання поговорити з кимось: *«May I speak with Natalie Jones, please?»*

Вибачення за відсутність: *«I'm sorry, Natalie's in a meeting at the moment.»*

Пропозиція залишити повідомлення: *«Would you like to leave a message?»*

Прохання передзвонити: *«Could you ask her to call me back as soon as possible? It's pretty urgent.»*

Підтвердження контактної інформації: *«Does she have your number?»*

Пропозиція надати додаткову контактну інформацію: *«Let me also give you my cell – it's 472-555-8901.»*

Підтвердження контактної інформації: *«Let me read that back to you – 472-555-8901.»*

Прохання про уточнення: *«And could you spell your last name for me?»*

Підтвердження повідомлення: *«Okay, Mr. Bardos. I'll give her the message.»*

Висловлення подяки: *«Thanks a lot. Bye.»*

Для передачі необхідної інформації та встановлення логічної послідовності запитань і відповідей в українському діалозі вживаються прості *«Я вам учора дзвонила щодо симпозиуму.»* й складні *«Можна послати нарочним, тоді воно прийде до нас упродовж двох годин.»* речення. Також використовуються різні типи запитань, які допомагають зрозуміти умови оренди та процес звернення за послугами. Наприклад : *«Ви можете надати нам приміщення на сто тридцять сто сорок людей?», «Як оформити оренду меблів?», «Через скільки днів ви його отримаєте?».*

У іншому діалозі використовувались питальні *«How can I help you?»*, *«May I speak with Natalie Jones, please?»*, прості *«It's pretty urgent.»*, *«I'll give her the message»* та складні *«She has my office number, but let me also give you my cell – it's 472-555-8901.»* речення.

У цих діалогах використовується науковий стиль мовлення, який характеризується точністю, ясністю та лаконічністю викладу.

2.2.3 Паралінгвістичні засоби

Паралінгвістичні засоби спілкування - це несловесні засоби вираження інформації, які супроводжують вербальну мову і можуть мати великий вплив на сприйняття інформації та взаємодії між співрозмовниками.

Ці засоби можуть включати такі елементи, як тон голосу та його інтонація, міміка та жести, вживання емоційних слів та фраз, паузи та швидкість мовлення, вживання паразитних слів («*eee*», «*ну*», «*так*», «*Um*», «*uh*»), вживання слів-заперечень та слів, що вказують на несправність, незнання та невпевненість. Ці засоби можуть допомогти співрозмовникам виразніше передавати свої ідеї та емоції, зробити розмову більш ефективною та допомогти уникнути непорозумінь.

На прикладі двох діалогів можна визначити різні паралінгвістичні засоби.

У діалозі українською мовою можна виділити декілька паралінгвістичних засобів. Зокрема, розмова ведеться з використанням різного тону голосу. Співрозмовник А. відповідає на дзвінок з привітним і спокійним тоном, що може показувати, що він зацікавлений у розмові, тоді як співрозмовник Б. використовує більш офіційний тон, що може вказувати на його професійні обов'язки. Щодо ритму мовлення, то розмова ведеться в повільному темпі з короткими паузами між репліками.

Обидва співрозмовники використовують короткі відповіді, що може вказувати на їх бажання зробити розмову якомога коротшою та ефективнішою. Даний діалог містить ще такі паралінгвістичні засоби:

Привітання – «Здрастуйте» і «Доброго дня».

Подяка – «Дякую» та «Будь ласка».

Вирази підтримки – «Слухаю вас» та «Зрозуміло».

Риторичні питання – «Це досить довго?».

Уточнення та підсумовування – «Так. Ми можемо забронювати конференц-зал на сто п'ятдесят місць» та «У заявці потрібно точно вказати назви всіх предметів та їх кількість».

Інтонація – наприклад, у відповіді «Так», яка підсилює позитивну відповідь. Ввічливість – вживання виразів «Будь ласка» та «Дякую», а також ввічливе ставлення до співрозмовника.

Щодо діалогу англійською мовою, то можна виділити такі паралінгвістичні засоби:

Привітання «Good morning» і вживання слова «please» під час запитання «How can I help you?» вказують на ввічливість та повагу до співрозмовника.

Використання імені «George W.» замість повного прізвища вказує на близькість відносин між співрозмовниками.

Запитання «May I ask who's calling?» під час відповіді на телефонний дзвінок є стандартною формою ввічливості у бізнес-комунікаціях.

Вживання фрази «Just hold on, please» показує, що секретар зайнята, але готова допомогти співрозмовнику.

Вживання слів «grateful» та «thank you» вказують на повагу та вдячність до секретаря за виконану роботу.

Вживання фрази «I'm sorry» у поєднанні з повідомленням про зайнятість президента показує ввічливість та співчуття до співрозмовника.

Паралінгвістичний засіб «O.K.» вказує на згоду та погодження з пропозицією секретаря.

Висновки до розділу 2

1. У рамках дослідження мовленнєвого етикету в діловому спілкуванні було досліджено ділову телефонну розмову як вид ділового усного спілкування та її особливості.

2. Першочерговим завданням у ділових телефонних розмовах є підкреслення конкретності та чіткості у висловленні думок та запитань для уникнення можливих непорозумінь та помилок. Доцільно дотримуватися

ділового етикету, використовувати відповідний тон і мову та демонструвати компетентність в обговорюваному питанні. Оскільки ділові телефонні розмови повинні бути спрямовані на досягнення конкретних результатів, важливо ефективно використовувати час та уникати непотрібних деталей. Для успішного спілкування потрібно вміти адаптуватися до різних стилів мовлення та стилів спілкування, а також правильно розуміти співрозмовника.

3. Проаналізовано моделі мовної поведінки учасників ділового телефонного спілкування українською та англійською мовами, зокрема етапи розмови, етикетні рамки, етикетний каркас, етикетні включення, мовні кліше, етикетні формули, паралінгвістичні засоби.

4. Отримані результати дозволяють зробити висновок про важливість дотримання мовленнєвого етикету в діловому телефонному спілкуванні, особливо під час спілкування представників різних культурно-мовних середовищ. Для ефективного розмови важливо дотримуватись правил етикету та використовувати мовні засоби, які забезпечують взаєморозуміння та позитивне сприйняття.

5. Тому вивчення ділового спілкування, особливо мовленнєвого етикету в ділових телефонних розмовах, має важливе практичне значення і допомагає налагодити і підтримувати ефективне спілкування.

ВИСНОВОК

Діловий дискурс – це функціональний мовний стиль, який використовується в професійній, комерційній, юридичній та інших сферах. У соціальних ситуаціях його можна розглядати з точки зору взаємодії, у тому числі взаємодії та впливу між суб'єктами мовної діяльності.

Основними характеристиками ділового дискурсу є об'єктивність, точність, офіційність, аргументованість, формалізація та оперативність.

Типи ділового дискурсу включають офіційний, публічний, академічний та електронний, та він включає три виміри: знання, інформацію, мову, якою передаються ідеї, когнітивні аспекти та інтерактивні аспекти, в яких суб'єкти мови взаємодіють у соціальних ситуаціях. Культура спілкування регулює спілкування між людьми шляхом встановлення норм, правил, традицій і звичаїв.

Ділове спілкування – це стиль спілкування, який використовується в діловому середовищі для досягнення різних цілей, таких як досягнення домовленостей, вирішення конфліктів, побудова стосунків між колегами та клієнтами, передача інформації тощо.

Українська та англійська мови відрізняються способами обміну інформацією на усне та письмове.

У контексті ділового спілкування усну мову можна поділити на монологічну та діалогічну. Монологічні форми включають промови, привітання, торгову мову, мову повідомлень, виступи на конференціях чи зборах, доповіді. У свою чергу, діалогічні форми включають ділові бесіди, ділові бесіди, телефонні розмови, конференції (наради), ділове листування, переговори, співбесіди, відеоконференції. Кожен із зазначених вище видів спілкування має свої особливості та вимоги до організації та поведінки. Загалом вивчення ділового дискурсу є важливим для розуміння складності професійного спілкування та його різноманітних форм.

Вивчаючи лінгвістичні, когнітивні та інтерактивні аспекти ділового спілкування, можна отримати уявлення про норми, правила та звичаї, які

регулюють соціальні взаємодії на робочому місці. Крім того, розуміння різних типів ділового дискурсу та їх специфічних характеристик може допомогти людям розробити ефективні стратегії спілкування та побудувати міцніші стосунки з колегами та клієнтами.

Подальші дослідження в цій галузі можуть бути зосереджені на вивченні культурних факторів, які впливають на практику ділового спілкування в різних частинах світу, а також на вивченні впливу нових технологій на форму та функції ділового дискурсу.

У рамках дослідження мовленнєвого етикету в діловому спілкуванні проаналізовано ділову телефонну розмову як різновид ділового усного спілкування та її характеристики. Отримані дані підтверджують, що в ділових телефонних розмовах особливо важливо підкреслити конкретність і ясність у висловленні думок і запитань, щоб уникнути можливих непорозумінь і помилок

У дослідженні проаналізовано моделі вербальної поведінки учасників ділового телефонного спілкування українською та англійською мовами. Результати дослідження ділової телефонної розмови як різновиду ділової усної комунікації та її характеристики показують, що в діловій телефонній розмові першочерговим завданням є підкреслити конкретність і чіткість висловлення думок і проблем, щоб уникнути можливих непорозумінь.

Для досягнення мети розмови рекомендується дотримуватися ділового етикету, використовувати відповідний тон і мову, демонструвати компетентність з обговорюваних питань. Крім того, отримані дані свідчать про те, що ділові телефонні розмови мають бути спрямовані на досягнення конкретного результату, тому важливо ефективно використовувати час і уникати непотрібних деталей.

Отже, вивчення ділового спілкування, особливо мовленнєвого етикету в ділових телефонних розмовах, має важливе практично-прикладне значення, допомагаючи забезпечити ефективне спілкування, а також можна встановити і підтримувати його ефективність.

SUMMARY

The course work consists of two chapters, conclusions to each chapter, general conclusions, a summary, a list of references and a list of illustrative material.

The first chapter, "Theoretical Foundations of the Study of Ethical Linguistic Features of Business Communication in English and Ukrainian", is devoted to the functional style of language and features of business discourse, as well as genres of oral business communication.

The second chapter, "Speech Etiquette in Business Communication," presents a business telephone conversation as a form of business oral communication and its features. The models of speech behavior of participants in Ukrainian and English business telephone communication, in particular, the phases of dialogue, etiquette frameworks, speech clichés, etiquette formulas, and paralinguistic means are also considered.

The paper concludes with a summary of the research and conclusions regarding the identified features of business communication in English and Ukrainian.

Keywords: *business discourse, business communication, telephone business communication, speech etiquette.*

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. (2015) Ділове спілкування.
2. Ботавіна Р. Н. (2004) Етика ділових відносин
3. Васильченко О.В. (2014) Визначення поняття діловий дискурс у сучасній лінгвістиці. (Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Філологія і лінгвістика в сучасному суспільстві» 18-19 квітня 2014р.)
4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування (2005)
5. Джен Ягер (1994) Діловий етикет : Як вижити і досягти успіху у світі бізнесу.
6. Какуріна І.І. (2015) «Етика ділового спілкування»: конспект лекцій для студентів I курсу всіх спеціальностей денної та заочної форм навчання.
7. Катерина Жученя (2020) Як писати так, щоб вам відповідали: правила ділового листування. Відновлено з <https://happymonday.ua/pravyla-dilovogo-lystuvannya>
8. Ковальова О. К. (2018) Дискурс та функціональний стиль: проблема співвідношення. Журнал загальної лінгвістики «Studia Linguistica»: С.106-122
9. Коротка Н. В. (2019) Етико-лінгвістичні особливості ділового телефонного спілкування англійською мовою. серія «Філологія». Острог: С. 294–297
10. Науменко Л. П. (2003) Діловий дискурс та його функціонально стильові характеристики, Київський національний університет ім. Т. Г. Шевченка. Відновлено з <http://dspace.nbu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/74159/35-Naumenko.pdf?sequence=1>
11. Науменко Л.П. (2012) Критерії виділення ключових концептів сучасного англійського бізнес-дискурсу // Мовні і концептуальні картини світу. – Вип. 42. – Київ.: ВПЦ «Київський університет». – С. 465
12. Освіта.ua (2011) Види усного ділового спілкування. Відновлено з <https://osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24229/>
13. Освіта.ua (2010) Діловий етикет та етика ділового спілкування. Відновлено з <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10477/>
14. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. (1997) Українське ділове мовлення.

15. Радевич-Винницький Я. (2008) Етикет і культура спілкування.
16. Русакова А.В (2013) Особливості ділового дискурсу як різновиду лінгвістичної комунікації Відновлено з http://confcontact.com/2013_06_07/36_Rysakova.html
17. Савчин Т. (2018). Кліше в українській мові. Наукові записки ТНПУ. Серія: Мовознавство.
18. Снітинський В. В. , Завальницька Н. Б., Брух О. О. (2006) Діловий етикет у міжнародному бізнесі.
19. Чмут Т.К. (2007) Етика ділового спілкування.
20. Яновська О. (2009) Ділове спілкування як чинник результативності діяльності педагогічного колективу. (Автореферат дисертації кандидата психологічних наук). Інститут психології ім. Г. С. Костюка, Київ
21. Bargiela-Chiappini F., Nickerson C. , Planken B. (2007) Business Discourse.
22. Kris Americas (2021) Phone Conversation in English - Detailed Explanation. Відновлено з <https://www.krisamerikos.com/blog/phone-conversation-in-english>

СПИСОК ДЖЕРЕЛ ІЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРІАЛУ

Ділова телефонна розмова приклад. Відновлено з <https://bvshop.com.ua/dilova-telefonna-rozmova-priklad/>

Ділове спілкування по телефону приклад. Відновлено з <https://asia-business.com.ua/dilove-spilkuvannya-po-telefonu-priklad/>

Етикет ділової телефонної розмови. Відновлено з https://ua-referat.com/Етикет_ділової_телефонної_розмови

Розмова по телефону англійською: holding on for your call. Відновлено з <https://learn-english.net.ua/samovchitel/rozmova-po-telefonu-anglijskoyu-holding-on-for-your-call/>

Телефонна розмова на англійській. Відновлено з <https://ua.be-english.com.ua/phone-conversation-in-english/>

ДОДАТКИ

Номер	Український діалог	Англійський Діалог
1.	<p>А. – Доброго дня. Я хотів би поговорити з паном Головіним.</p> <p>Б. – Доброго дня. Я біля телефону.</p> <p>А. – З вами говорить Роман Малінін, представник фірми “Макс”.</p> <p>Б. – Дуже приємно. Слухаю вас.</p> <p>А. – Мені хотілося б до початку переговорів дещо уточнити.</p> <p>Б. – Будь ласка. Слухаю вас.</p> <p>А. – Чи змінилася ціна квадратного метра експозиції через інфляцію?</p> <p>Б. – Так, звичайно. Наразі один квадратний метр площі у павільйоні коштує двадцять доларів, а на відкритому майданчику – десять.</p> <p>А. – Дякую. Це все, що я хотів дізнатися.</p> <p>Б. – Якщо у вас виникнуть ще якісь питання, дзвоніть. Я к вашим послугам.</p> <p>А. – Дякую. У разі потреби я обов’язково скористаюся вашою пропозицією. Всього найкращого.</p> <p>Б. – До побачення.</p>	<p>Secretary: A&M Corporation, Amy speaking. How can I help you?</p> <p>Applicant: Good morning. This is Andrew Bing. I am contacting you regarding a job opening in your department.</p> <p>S: Sure. Hold on for a moment, please. I will put you through with our HR director.</p> <p>A: Thank you.</p> <p>S: Mr. Bing? Unfortunately, Mrs. Ruth is out of her office right now.</p> <p>A: Well, then I will probably just send my CV and cover letter to her directly.</p> <p>S: That’s fine. I will call you back once we have your documents.</p> <p>A: Thank you for talking to me. Have a nice day!</p> <p>S: You too, Mr. Bing. Good bye!</p>
2	<p>А. – Алло. Центр “Інтерконгрес”.</p> <p>Б. – Здрастуйте. Радітехнічний університет. Миронова Ольга. Я вам учора дзвонила щодо симпозіуму.</p> <p>А. – Доброго дня. Слухаю вас.</p> <p>Б. – Ви можете надати нам приміщення на сто тридцять сто сорок людей?</p> <p>А. – Так. Ми можемо забронювати конференц-зал на сто п’ятдесят місць.</p>	<p>Helen: Midtown Computer Solutions, Helen speaking. How can I help you?</p> <p>Ryan: Hello, this is Ryan Bardos. May I speak with Natalie Jones, please?</p> <p>Helen: One moment please – i’ll put you through.</p> <p>Helen: Mr. Bardos? I’m sorry, Natalie’s in a meeting at the moment. Would you like to leave a message?</p>

	<p>Б. – Це нам підходить, дякую. Як оформити оренду меблів? А. – У заявці потрібно точно вказати назви всіх предметів та їх кількість. Б. – Як надіслати вам заявку? А. – Ви повинні надіслати на нашу адресу гарантійний лист. У ньому ви вкажете всі види послуг та їх вартість. Б. – Зрозуміло. Лист можна надіслати і поштою, і факсом. А. – Так. Б. І через скільки днів ви його отримаєте? А. – Лист іде зазвичай два-три дні. Б. – Це досить довго. А. – Можна послати нарочним, тоді воно прийде до нас упродовж двох годин. Б. – Так ми зробимо. Дякуємо за вичерпну інформацію. А. – Будь ласка. Всього найкращого</p>	<p>Ryan: Yes, could you ask her to call me back as soon as possible? It's pretty urgent. Helen: Of course. Does she have your number? Ryan: She has my office number, but let me also give you my cell – it's 472-555-8901. Helen: Let me read that back to you – 472-555-8901. Ryan: that's right. Helen: And could you spell your last name for me? Ryan: B as in Boston – A – R – D as in dog – O – S as in September Helen: Okay, Mr. Bardos. I'll give her the message. Ryan: Thanks a lot. Bye.</p>
<p>3.</p>	<p>А. – Алло. Центр “Інтерконгрес”. Б. – Здрастуйте. Радітехнічний університет. Миронова Ольга. Я вам учора дзвонила щодо симпозіуму. А. – Доброго дня. Слухаю вас. Б. – Ви можете надати нам приміщення на сто тридцять сто сорок людей? А. – Так. Ми можемо забронювати конференц-зал на сто п'ятдесят місць. Б. – Це нам підходить, дякую. Як оформити оренду меблів? А. – У заявці потрібно точно вказати назви всіх предметів та їх кількість. Б. – Як надіслати вам заявку?</p>	<p>Secretary: Good morning. President's office. How can I help you? Vladimir: Hello. I'd like to speak to George W., please. Secretary: May I ask who's calling? Vladimir: It's Vladimir. Secretary: Could you tell me what it's about? Vladimir: No, I'd like to speak to him personally. Secretary: Just hold on, please ... I'm sorry. He's busy at the moment. Would you like to speak to somebody else? Vladimir: No, I have to speak to George W.</p>

<p>А. – Ви повинні надіслати на нашу адресу гарантійний лист. У ньому ви вкажете всі види послуг та їх вартість.</p> <p>Б. – Зрозуміло. Лист можна надіслати і поштою, і факсом.</p> <p>А. – Так.</p> <p>Б. І через скільки днів ви його отримаєте?</p> <p>А. – Лист іде зазвичай два-три дні.</p> <p>Б. – Це досить довго.</p> <p>А. – Можна послати з нарочним, тоді воно прийде до нас упродовж двох годин.</p> <p>Б. – Так ми зробимо. Дякуємо за вичерпну інформацію.</p> <p>А. – Будь ласка. Всього найкращого.</p>	<p>Secretary: O.K. Can I take a message or shall I ask him to call you back?</p> <p>Vladimir: Could you tell him I called and I'd be grateful if he'd call me back. I'll be in my office all morning.</p> <p>Secretary: Does he have your number?</p> <p>Vladimir: Yes, but just in case, I'll give it to you. It's (001) 202-123-4567.</p> <p>Secretary: So, that's (001) 202-123-4567.</p> <p>Vladimir: That's right.</p> <p>Secretary: O.K., I'll give him your message. Goodbye.</p> <p>Vladimir: Thank you. Goodbye.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------