

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

Курсова робота

На тему: Особливості ділового писемного спілкування українською та
англійською мовами

Студентки групи Па 03-20
факультету германської філології і перекладу
денної форми здобуття освіти
спеціальності 035 Філологія,
Новрузової Назрін Фахіз кизи

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
Peculiarities of Business Written Communication in Ukrainian and
in English Languages

NAZRIN NOVRUZOVA

Group Pa 03-20

Germanic Philology and Translation Faculty

Research Adviser

Assoc. Prof. IRYNA SOKOLETS

PhD (Pedagogy)

Kyiv 2023

3MICT

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 АСПЕКТИ ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ.....	5
1.1 Поняття писемного спілкування.....	5
1.2 Ділове писемне спілкування та її види.....	8
1.3 Правила писемного спілкування.....	11
Висновки до розділу	
1.....	14
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ПИСЕМНОГО	
СПІЛКУВАННЯ АНГЛІЙСЬКОЮ.....	14
2.1 Ділове писемне спілкування англійською.....	14
2.2 Специфіка англійського писемного спілкування.....	19
2.3 Терміни в діловому писемному спілкуванні.....	21
Висновки до розділу	
2.....	24
ВИСНОВКИ.....	25
РЕЗЮМЕ.....	26
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ	
ДЖЕРЕЛ.....	27

ВСТУП

Ділове письмове спілкування є важливою складовою комунікації в сучасному світі. Письмове спілкування використовується для обміну інформацією, укладання угод, вирішення проблем та багатьох інших цілей. Однак, при написанні ділових листів та електронних повідомлень варто враховувати особливості культури та мови країни отримувача. Українська та англійська мови мають свої особливості, які варто враховувати при написанні ділових листів. Наприклад, важливо дотримуватися правил орфографії та пунктуації, використовувати відповідні форми вітання та прощання, а також використовувати ввічливу форму звертання до отримувача. Також варто враховувати культурні особливості країни отримувача, наприклад, використовувати відповідні форми звертання до чоловіків та жінок.

Основними нормативними документами, що регулюють ділове писемне спілкування в Україні є Конституція України, Цивільний кодекс України, Кодекс законів про працю України, Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг" та інші. У сфері ділового писемного спілкування на англійській мові основними нормативними документами є The Oxford Guide to Style (also known as Hart's Rules), The Chicago Manual of Style, The Elements of Style, The Gregg Reference Manual. Також англійська мова у сфері ділового спілкування регламентується правилами граматики та пунктуації (зокрема, правила застосування часів, виділення дієслів-доповнень тощо), а також юридичними термінами і словники основних понять у сфері ділового спілкування на англійській мові.

Мета: дослідити особливості використання ділового та писемного спілкування в англійській та українській мовах.

Об'єкт дослідження: ділове та писемне спілкування.

Предмет дослідження: використання ділового та писемного спілкування в англійській та українській мовах.

Завдання:

1. Визначення особливостей ділового писемного спілкування українською та англійською мовами: відмінності у структурі, стилістиці, вживанні формул ввічливості, відповідальності та тону.

2. Аналіз типових ситуацій ділового писемного спілкування, які можуть виникнути в українському та англійському середовищах, з огляду на особливості культурних, етикетних та мовних нюансів.

3. Вивчення вимог до структури та оформлення ділових листів та інших документів в українському та англійському середовищах.

Для вирішення поставлених завдань використовувалися теоретичні методи дослідження.

Робота складається із вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1 АСПЕКТИ ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ

1.1 Поняття писемного спілкування

Дослідження особливостей ділового писемного спілкування українською та англійською мовами проводили багато вчених та лінгвістів. Серед них можна виділити наступні:

- Олексій Лебедев (2014) — досліджував відмінності між українською та англійською мовами в діловому письмі;

- Михайло Рудик (2015) — вивчав особливості використання лексичних та граматичних засобів в діловому письмі англійською та українською мовами;

- Оксана Петрушевська (2017) — досліджувала використання відповідних лінгвістичних засобів в діловому письмі англійською та українською мовами з урахуванням культурних традицій.

Ці дослідження допомагають краще зрозуміти особливості ділового писемного спілкування українською та англійською мовами та надають рекомендації щодо його покращення.

Михайло Рудик, зазначав, що одним із унікальних способів, якими людство відрізнилося від тваринного світу, є його здатність писати та

спілкуватися. Жоден інший вид не може передати знання так, як це робимо ми, використовуючи письмову підтримку.

Історія людства народилася і підтримувалася завдяки нашій писемності. Скрізь у світі, ми можемо побачити ознаки та докази наших предків, які залишили свою спадщину. Перші люди розповідали історії про минуле, малюючи сцени полювання на стінах печер. Єгиптяни вигравірували скульптури та стіни ієрогліфами, щоб розповісти про свою релігію, звичаї та повсякденне життя.

Месопотамці створили клинопис, який був однією з найперших спроб літератури понад 5000 років тому. Потім з'явилося все більше інновацій, які зробили письмо доступним і широко поширеним: створення папірусу, паперу, книг, друкарських машинок, комп'ютерів, а тепер і миттєвих повідомлень.

Писемне спілкування — це процес обміну інформацією між людьми за допомогою письмових повідомлень. Цей вид комунікації є важливим елементом бізнес-спілкування, оскільки дозволяє передавати точну інформацію, зберігати записи і забезпечувати документальну підтримку угод і домовленостей.

Писемне спілкування може бути використане для різних цілей, таких як запити, пропозиції, замовлення, реклама, повідомлення про події, запрошення, подяки, скарги та інше. Воно може бути виконане в різних форматах, таких як електронна пошта, лист, меморандум, звіт, презентація, договір тощо.

Писемне спілкування має свої переваги та недоліки. До переваг можна віднести можливість зберігання записів, точність інформації, можливість відправки повідомлення в будь-який час, можливість відправки повідомлення багатьом отримувачам одночасно. До недоліків можна віднести можливість неправильного розуміння повідомлення, відсутність можливості виразити емоції та інші.

У сучасному бізнесі писемне спілкування є невід'ємною частиною комунікації. Воно дозволяє ефективно спілкуватися з партнерами, клієнтами та колегами, забезпечує точність інформації та документальну підтримку угод і домовленостей. Тому вміння правильно складати та відправляти письмові повідомлення є важливим для успішної кар'єри в бізнесі.

Письмова та усна комунікація — це два способи спілкування між людьми. Оскільки ми соціальні істоти, ці навички необхідні нам, щоб жити в суспільстві з іншими.

Письмове спілкування — це обмін інформацією, ідеями чи повідомленнями за допомогою письмової мови у формі листів, електронних листів, нотаток тощо.

Наша здатність писати з часом змінилася. Там, де раніше були малюнки, вони перетворилися на примітивні символи, а потім у більш кодифіковану систему літер і речень. Останнім часом уміння писати стало ще доступнішим завдяки освіті та розвитку технологій, які зробили письмо набагато дешевшим.

У 1820 році лише 12% людей могли писати так, як ми, а сьогодні близько 86% населення світу вміють читати та писати.

Письмове спілкування використовується в усьому світі в різних формах: листи, електронні листи, блоги, миттєві повідомлення, книги, газети тощо. Протягом тисячоліть письмо стало невід'ємною частиною нашого людства та історії.

Як сказав Ернест Хемінгуей, і на відміну від багатьох вірян, уміння писати — це навик; це не щось вроджене, що ми маємо в собі. Але, як і з будь-якою іншою навичкою, ви можете навчитися писати.

Навички письмового спілкування стосуються здатності ефективно та чітко передавати інформацію через письмовий текст. Це передбачає використання відповідної мови, тону та стилю для передачі наміченого повідомлення, враховуючи також аудиторію та мету спілкування.

Хоча важко визначити ідеальний текст, багато факторів впливають на гарне написання. Щоб почати вдосконалювати своє написання, варто поглянути на три елементи, які складають текст:

Зміст: те, що написано.

Стиль: як це написано.

Структура: спосіб пояснення змісту та наскільки він зрозумілий для читача.

Існує лише чотири типи письмового спілкування на робочому місці: інформаційне, навчальне, трансакційне та переконливе.

Інформаційний: цей тип написання стосується надання інформації на певну тему. Це, як правило, для освітніх і практичних цілей. Наприклад, варто мати інформаційний запис у діловому звіті, наукових книгах, біографії тощо.

Навчальний: цей тип письма надає читачеві конкретну інформацію та вказівки для виконання завдання. Завдання зазвичай розбивається на частини, які легко зрозуміти та відтворити для читача. Наприклад, доцільно знайти цей запис у посібниках користувача, навчальних програмах, ділових записках тощо.

Трансакційний: особливо актуально в ділових листах, коли люди обмінюються інформацією для здійснення транзакцій: обмін товарами чи послугами, підтримка ділових відносин, торгова пропозиція тощо. Наприклад, знайти цей текст в електронних листах, рахунки-фактури, юридично обов'язкові контракти тощо.

Переконливий: переконливий текст має на меті переконати людей у чомусь або здійснити конкретну дію: купити продукт, пожертвувати гроші, переконати, що продукт кращий тощо. Присутній цей текст у рекламі, пропозиціях, прес-релізах тощо.

1.2 Ділове писемне спілкування та її види

Ділове письмо — це вид письма, який використовується в професійному середовищі. Це цілеспрямований твір, який передає релевантну інформацію читачеві в зрозумілий, стислий та ефективний спосіб. Він містить пропозиції клієнтів, звіти, записки, електронні листи та повідомлення.

Ділове писемне українське спілкування може бути різним за стилем та формою, залежно від контексту та цілей комунікації. Однак, є деякі загальні рекомендації, які можуть допомогти уникнути непорозумінь та забезпечити ефективну комунікацію.

1. **Форматування та оформлення.** Ділове письмо повинно мати чітку структуру та логічний порядок викладу інформації. Важливо використовувати

заголовки, пунктуацію та абзаци, щоб зробити текст зрозумілим та легким для сприйняття.

2. Мова. У діловому письмі використовують формальну мову, яка повинна бути чіткою та зрозумілою. Важливо уникати складних термінів та абревіатур, які можуть бути незрозумілими для отримувача.

3. Тон. Тон ділового письма повинен бути ввічливим та професійним. Важливо уникати емоційних висловлювань та критики, а також використовувати відповідні форми привітання та прощання.

4. Граматика та правопис. Ділове письмо повинно бути бездоганим з точки зору граматики та правопису. Важливо перевіряти текст на помилки та використовувати правильну граматику.

5. Відповідність формату. Ділове письмо повинно відповідати формату, який використовується в даному контексті. Наприклад, лист-звернення до державного органу повинен мати відповідну форму та оформлення.

Узагальнюючи, ділове писемне українське спілкування повинно бути чітким, логічним та професійним. Важливо дотримуватися правил форматування та оформлення, використовувати формальну мову та відповідний тон, перевіряти текст на граматичні та правописні помилки та відповідати формату, який використовується в даному контексті.

Ділове писемне спілкування є важливою складовою комунікації в сучасному бізнесі. Воно передбачає обмін інформацією між підприємствами, організаціями, установами, а також між працівниками в межах однієї компанії.

Основними видами ділового писемного спілкування є листування, електронна пошта, звіти, протоколи, договори, резюме, заявки, запити, пропозиції та інші документи, які використовуються в бізнесі. Один з видів ділового письма — це лист.

Лист є одним з найпоширеніших видів ділового письма. Він може бути використаний для звернення до партнерів, клієнтів, постачальників, співробітників та інших осіб. Лист може мати різні форми та стилі, залежно від його призначення. Наприклад, лист-пропозиція, лист-запрошення, лист-замовлення тощо. Іншим видом ділового письма є меморандум.

Основні принципи ділового писемного спілкування полягають у чіткості та лаконічності висловлювань, використанні професійної термінології, дотриманні правопису та граматики, а також у відповідності до встановлених стандартів та норм.

Для успішного ділового писемного спілкування необхідно вміти правильно формулювати свої думки, використовувати відповідні форми привітання та прощання, а також враховувати культурні та етичні норми.

Особливу увагу слід приділяти оформленню документів, використовуючи відповідні шрифти, розміри та стилі, а також включаючи необхідну інформацію та додаткові матеріали.

У сучасному світі ділове писемне спілкування є невід'ємною частиною бізнесу та вимагає від працівників високого рівня професійної підготовки та вміння ефективно спілкуватися за допомогою письмових засобів.

Ділове писемне спілкування може бути різних видів, залежно від його мети та формату:

1. Бізнес-листи: офіційні листи, які використовуються для комунікації між компаніями, клієнтами, партнерами та іншими сторонами. Вони можуть бути відправлені електронною поштою або поштою.

2. Меморандуми: короткі записки, які використовуються для передачі інформації між колегами в межах однієї компанії. Вони можуть бути відправлені електронною поштою або роздруковані та розповсюджені внутрішньою поштою.

3. Звіти: документи, які містять інформацію про діяльність компанії, проекту або іншої діяльності. Вони можуть бути відправлені електронною поштою або роздруковані та розповсюджені внутрішньою поштою.

4. Презентації: документи, які використовуються для передачі інформації про продукти, послуги або проекти компанії. Вони можуть бути відправлені електронною поштою або показані під час зустрічі.

5. Контракти: офіційні документи, які містять умови угоди між компаніями або сторонами. Вони можуть бути підписані електронно або на паперовому носії.

6. Меморандум — коротке повідомлення, яке використовується для обміну інформацією між співробітниками в межах однієї організації. Він може містити важливу інформацію про плани, проекти, зміни в роботі організації тощо. Також до видів ділового письма можна віднести протокол.

7. Протокол — документ, який фіксує результати засідання, наради, зустрічі тощо. Він містить інформацію про те, що було обговорено, які рішення були прийняті та які дії потрібно вжити.

8. Пропозиція — це документ, який містить пропозицію щодо співпраці, продажу, закупівлі або іншої діяльності. Він містить інформацію про умови співпраці, ціни, терміни та інші деталі.

9. Замовлення — це документ, який містить запит на придбання товарів або послуг. Він містить інформацію про кількість, якість, ціну та інші деталі товару або послуги.

10. Рекомендація — це документ, який містить рекомендації щодо певної діяльності, продукту або послуги. Він містить опис переваг та недоліків, рекомендації щодо використання та інші деталі.

11. Резюме — це документ, який містить інформацію про освіту, досвід роботи, професійні навички, досягнення кандидата на посаду. Резюме використовується при пошуку роботи.

Отже, ділове писемне спілкування має різні види, які використовуються залежно від його призначення та форми. Важливо дотримуватися правил оформлення та стилістики ділового письма, щоб забезпечити його ефективність та зрозумілість для отримувача.

1.3 Правила писемного спілкування

Правила писемного спілкування — це норми та правила, які потрібно дотримуватися при написанні електронних листів, повідомлень у месенджерах, офіційних листів, заяв, звернень та інших документів. Їх дотримання допомагає зберегти ввічливість, точність та зрозумілість висловлювань, уникнути

непорозумінь, зберегти професійний імідж та відповідність етичним нормам. До таких правил можуть входити правила структури та форматування, правила вживання слів, техніки вічливості та інші.

Основні правила писемного спілкування полягають у наступному:

1. Використовуйте відповідний тон. Пам'ятайте, що письмове спілкування не передає інтонацію та міміку, тому важливо використовувати слова та фрази, які відповідають вашому настрою та меті.

2. Починайте з привітання. Незалежно від того, з ким ви спілкуєте, важливо починати листа з привітання та ввічливого звернення.

3. Використовуйте правильну граматику та орфографію. Перевіряйте свої повідомлення на наявність помилок та дотримуйтеся правил граматики.

4. Будьте короткими та зрозумілими. Намагайтеся використовувати короткі та зрозумілі фрази, щоб уникнути непорозумінь.

5. Використовуйте відповідні форми ввічливості. Якщо ви спілкуєтеся з незнайомою людиною або важливою особою, використовуйте форми ввічливості, такі як "Ви" та "Пан/Пані".

6. Відповідайте вчасно. Якщо ви отримали повідомлення, відповідайте на нього якомога швидше, щоб уникнути затримок та непорозумінь.

7. Не використовуйте скорочення та аббревіатури. Уникайте використання скорочень та аббревіатур, які можуть бути незрозумілими для отримувача.

8. Не використовуйте капс. Не використовуйте капс, як це може сприйматися як крик або неввічливість.

9. Використовуйте відповідну тему. Використовуйте відповідну тему для листа, щоб отримувач міг легко зрозуміти, про що йдеться.

10. Не використовуйте образливі слова. Уникайте використання образливих слів та фраз, які можуть образити отримувача.

11. Використовуйте відповідні підписи. Використовуйте відповідні підписи, такі як "З повагою" або "З найкращими побажаннями", в залежності від контексту.

12. Не використовуйте складні терміни. Уникайте використання складних термінів та технічних термінів, які можуть бути незрозумілими для отримувача.

13. Використовуйте відповідні форматування. Використовуйте відповідні форматування, такі як жирний шрифт або курсив, щоб виділити важливу інформацію.

14. Не використовуйте вирази, які можуть бути сприйняті як сексистські, расистські або гомофобні.

15. Перевіряйте свої повідомлення перед відправкою. Перевіряйте свої повідомлення на наявність помилок та дотримуйтеся правил граматики перед відправкою.

Люди у всіх сферах життя використовують правила писемного спілкування. Особливо це стосується бізнесу, де письмова комунікація є невід'ємною частиною робочого процесу.

Також правила писемного спілкування використовують у:

- Освіті: студенти та викладачі використовують правила написання наукових статей, рефератів та інших робіт.

- Медіа: журналісти використовують правила написання новин, статей, інтерв'ю та ін.

- Культурі: письменники використовують правила написання книг, оповідань та інших творів.

- Офіційному спілкуванні: урядовці, державні службовці використовують правила написання офіційних листів, документів та ін.

- Інтернеті: користувачі соціальних мереж, електронної пошти та інших сервісів використовують правила написання повідомлень, коментарів та ін.

Отже, правила писемного спілкування використовують усі, хто має потребу в обміні інформацією за допомогою письма.

Висновки до розділу 1

Писемне спілкування є важливою складовою бізнес-комунікації. Воно забезпечує ефективний обмін інформацією між партнерами, клієнтами та співробітниками. Висока якість письмового спілкування може допомогти зміцнити стосунки із партнерами та клієнтами, а також покращити імідж

компанії. Ефективність письмового спілкування залежить від правильного форматування, граматики та стилю письма.

Важливо використовувати чітке формулювання та виважену тонку, щоб запобігти можливим недорозумінням та конфліктам. Необхідно враховувати культурні різниці та особливості мови, при спілкуванні з партнерами з інших країн.

Писемне спілкування також може бути корисним інструментом в рекрутингу та підтримці внутрішньої комунікації в компанії. Навички письмового спілкування можуть бути покращені за допомогою тренінгів та самостійної практики.

РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ АНГЛІЙСЬКОЮ

2.1 Ділове писемне спілкування англійською

Ділове писемне англійське спілкування може бути формальним або неформальним, залежно від контексту та відносин між співрозмовниками.

У формальному діловому письмі використовуються вишукані фрази та відповідний тон. Зазвичай такі листи починаються зі слова "Dear" та імені адресата, а закінчуються формулою "Sincerely" або "Best regards" та іменем відправника. У таких листах важливо дотримуватись правил граматики та структури речення, а також використовувати відповідну лексику.

Неформальне ділове письмо може бути менш вишуканим та більш простим у формі та стилі. Такі листи можуть починатись зі слова "Hi" або "Hello" та імені адресата, а закінчуватись менш формальною формулою, наприклад, "Take care" або "Talk soon". У таких листах можна використовувати більш розмовну лексику та скорочення.

Незалежно від форми та стилю, ділове писемне англійське спілкування повинно бути чітким та зрозумілим, дотримуватись правил граматики та

структури речення, а також відповідати вимогам контексту та відносин між співрозмовниками.

Однією з особливостей ділового писемного спілкування англійською мовою є використання формальної лексики та граматики. Українська мова має менш формальний стиль стосовно вживання слів та граматичних форм в діловому спілкуванні.

У ділових листах на англійській мові використовуються вирази, що передають повагу до адресата. Наприклад, після фрази "Дорогий пане/пані" можна вживати слова "з повагою" або "найкращі побажання" для завершення листа.

Окрім того, ділові листи на англійській мові мають бути структуровані та логічно викладені. Наприклад, застосовуються заголовки, пункти чи абзаци, щоб розбити лист на логічні частини та допомогти адресатові швидко знайти потрібну інформацію.

Крім того, в англійських ділових листах використовуються такі елементи, як скорочення, аббревіатури та термінологія. Для уникнення недорозумінь та помилок важливо знати правильне використання скорочень та термінів в контексті.

Всі ці особливості вимагають більш пристрасного підходу та ретельної уваги до деталей при написанні ділових листів на англійській мові.

Ділове писемне спілкування англійською має свої особливості, які варто враховувати при написанні ділових листів. Основні правила такого спілкування:

1. Формат листа. Діловий лист має бути оформлений у відповідному форматі з вказанням дати, адресата, теми листа та підпису в кінці.

2. Вибір мови. Діловий лист має бути написаний у формальній мові, без використання скорочень та неформальних виразів.

3. Тема листа. Тема листа має бути короткою та зрозумілою, щоб адресат зразу зрозумів, про що йдеться.

4. Вступ. Вступ листа має бути ввічливим та професійним, з використанням відповідних формул привітання та виразів поваги.

5. Основна частина. Основна частина листа має містити інформацію про те, що ви хочете передати адресату. Вона має бути структурованою та логічною.

6. Заключення. Заключення листа має містити вирази подяки та надії на подальшу співпрацю.

7. Підпис. Підпис листа має бути відповідним до вашого статусу та повинен містити ваше повне ім'я та посаду.

8. Перевірка. Перед відправкою листа варто перевірити його на наявність орфографічних та граматичних помилок.

Характеристики ділової англійської мови:

1. Соціальні аспекти.

Ділова англійська має багато характеристик, які відрізняють її від інших типів англійської мови. Ці різні аспекти мають значний вплив на те, як ділові люди взаємодіють один з одним і спілкуються:

З одного боку, ділова англійська зазвичай більш офіційна. Це означає, що скорочення, сленгу та розмовних слів, як правило, уникають. Крім того, ділова англійська часто використовує специфічний жаргон і технічні терміни. Як наслідок, тим, хто не знайомий із цією мовою, часто важко її зрозуміти. Іншою ключовою характеристикою ділової англійської мови є її стислість. Це пов'язано з тим, що час часто має важливе значення в діловому світі.

Таким чином, речення зазвичай коротші та по суті. Крім того, етикет ділової електронної пошти часто вимагає, щоб повідомлення були лаконічними. Нарешті, ділові люди, як правило, більш прямі, ніж інші типи англомовних. Це тому, що у світі бізнесу часто мало місця для двозначності. Загалом, ці соціальні характеристики роблять діловий жаргон унікальним і складним типом мови.

2. Чітке спілкування.

Ця форма англійської характеризується чітким і лаконічним спілкуванням. Мета — сприяти ефективній комунікації між підприємствами та їхніми клієнтами. Цього можна досягти за допомогою простої, прямої мови.

В результаті, ділова англійська може бути чудовим способом спілкування з клієнтами з усього світу.

3. Це ділова мова, яка використовується на міжнародному рівні.

Ділова англійська мова використовується в усьому світі, тому для тих, хто веде бізнес з людьми з інших країн, важливо її знати.

Є багато міжнародних ресурсів, доступних для тих, хто хоче вивчати англійську мову, включаючи книги, онлайн-курси та захоплюючі програми.

4. Лаконічність.

Ці навички англійської мови зазвичай характеризуються коротким і конкретним. Це на відміну від інших форм англійської мови, які можуть бути більш довгими та квітучими. Мета ділової англійської мови – швидко й ефективно донести свою точку зору, не витрачаючи час і не плутаючись навколо.

5. Існує певний «жаргон», який варто знати.

Ділове спілкування для досягнення успіху часто включає слова чи фрази, які характерні для певної галузі чи сфери. Наприклад: якщо ви працюєте в банківській сфері, вам потрібно знати такі терміни, як «ліквідні активи» та «процентні ставки». Якщо ви працюєте в маркетингу, вам потрібно знати такі терміни, як «брендінг» і «цільова аудиторія».

6. Вона багато в чому відрізняється від «звичайної» англійської.

Ділова мова — це різновид англійської мови, яка використовується в комерційних цілях. Зазвичай це стосується різновидів англійської мови, які використовуються в міжнародному бізнесі, наприклад, у контрактах, маркетингових матеріалах і діловій кореспонденції.

Однак, це також може стосуватися англійської мови, яка використовується на певних робочих місцях, наприклад, авіаційна промисловість або фінансовий сектор. Наприклад, ділове письмо часто є більш формальним і лаконічним, ніж інші види письма, і часто використовує спеціальну лексику з таких галузей, як бухгалтерський облік або кадри. Так само розмовна ділова англійська часто містить більше технічних термінів і скорочень, ніж стандартна англійська.

7. Мета полягає в тому, щоб спілкуватися і виражати себе в професійній і дипломатичній манері. Ділова термінологія використовується в різноманітних ситуаціях, включаючи ділові зустрічі, презентації та листування електронною

поштою. Її мета — чітко й ефективно передавати інформацію, зберігаючи професійний і дипломатичний тон.

Щоб досягти цієї мети, ділові люди зазвичай уникають повсякденного сленгу чи жаргону та використовують стислі, добре структуровані речення.

8. Проста, але ефективна граматики.

Ділова англійська – це форма англійської мови, яка використовується на робочому місці. Вона характеризується більш офіційним тоном, специфічним словниковим запасом і іноді особливими граматичними правилами. Хоча спочатку це може здатися складним, насправді це досить просто і зрозуміло.

9. Усна та письмова мова не однакові.

Хоча англійська мова є відносно однорідною в різних регіонах і діалектах, існують деякі помітні відмінності між розмовною та письмовою англійською: По-перше, розмовна англійська, як правило, більш неформальна, ніж письмова, з більшим використанням скорочень і розмовних слів. В додаток, розмовна англійська, як правило, коротша та простіша, ніж письмова, з меншим використанням довгих або складних слів і речень.

Частково це пов'язано з тим, що розмовна мова обробляється мозком інакше, ніж письмова, що ускладнює розуміння довгих або складних конструкцій. В результаті, важливо враховувати аудиторію, вибираючи, чи спілкуватися розмовною чи письмовою англійською. Загалом розмовна англійська більше підходить для невимушеної розмови, тоді як письмова англійська більше підходить для офіційного спілкування.

2.2 Специфіка англійського писемного спілкування

Англійська мова є мовою міжнародного спілкування і її володіння є важливою складовою кваліфікації багатьох професій. Письмове спілкування є однією з ключових навичок, яка необхідна для ефективної комунікації в різних

сферах життя. Специфіка англійського писемного спілкування полягає у використанні спеціального мовного стилю, який відрізняється від усної мови.

Англійська мова є мовою міжнародного спілкування і її володіння є важливою складовою кваліфікації багатьох професій. Письмове спілкування є однією з ключових навичок, яка необхідна для ефективної комунікації в різних сферах життя. Специфіка англійського писемного спілкування полягає у використанні спеціального мовного стилю, який відрізняється від усної мови.

Англійське писемне спілкування має свої особливості, які потрібно враховувати при комунікації з англійськими партнерами у різних сферах діяльності. Дотримання правил формату документів, вживання формального стилю, правильна граматики та лексика допоможуть створити професійний імідж і уникнути недорозуміння у спілкуванні.

Англійська мова має свою власну структуру для писемного спілкування, яка відрізняється від тих, які використовуються в інших мовах.

Структура англійського письма включає чотири основних елементи: заголовок, адресат, текст та заключення.

Заголовок. Заголовок письма повинен містити інформацію про те, що саме міститься в цьому письмі. Зазвичай, заголовок поміщається вверху лівого кута сторінки. В ньому може міститись ім'я адресата, причина написання письма чи будь-які інші важливі дані.

Адресат. Адресат письма зазвичай розташовується вище за текст. Це може бути ім'я конкретної особи, назва компанії або установи, до якої звертається письмо. Якщо письмо стосується більшої кількості адресатів, назва кожного з них може бути вписана на новому рядку.

Текст. Текст письма зазвичай складається з декількох абзаців, кожен з яких починається з відступу від лівого краю сторінки. У першому абзаці зазвичай просять про допомогу, пояснюють причину написання письма або надають іншу інформацію, яка є ключовою для розуміння змісту письма. В наступних абзацах відправник може розширити інформацію, розвернути поставлену проблему, дати пояснення.

Заключення. Заклучення включає в себе останні декілька речень, в яких можуть бути подяки, прохання про відповідь, пропозиції щодо подальших дій, запитання або коментарі.

Англійське писемне спілкування має свої особливості та специфіку. Основні з них:

1. Відповідність формату: у письмових повідомленнях важливо дотримуватись встановленого формату, який може включати заголовок, адресу отримувача та відправника, дату тощо. Необхідно також дотримуватись правил написання заголовків, розділових знаків та інших елементів.

2. Ввічливість та формальність: писемне спілкування має бути ввічливим та формальним, особливо якщо йдеться про ділову переписку. Необхідно відмовлятися від вживання неофіційної лексики та скорочень.

3. Граматична правильність та стилістика: недоліки в граматиці та стилістиці можуть помилково трактуватись як недбалість або непрофесіоналізм. Необхідно звертати увагу на правильність написання слів та фраз, вживати різноманітні слова та стилістичні засоби.

4. Чіткість та лаконічність: письмове повідомлення має бути чітким та лаконічним, необхідно уникати зайвих слів та фраз.

5. Дотримання етики: під час писемного спілкування необхідно дотримуватись етики та культури спілкування. Важливо бути ввічливим і поважати свого співрозмовника.

Однією з найбільших відмінностей між англійським та українським писемним спілкуванням є стиль написання. Англійська мова має свою стилістику, яка включає в себе короткі речення, активний стиль та конкретну формулювання ідей. Українська мова, зі свого боку, може мати більш розгорнуті речення та використання пасивного стилю. Крім того, англійський текст вимагає більшої уваги до точності та граматики. Помилки у граматиці або написання можуть спотворювати сенс написаного тексту.

Українська мова, хоча і вимагає правильності написання, менше розглядається з точки зору граматичних правил. Також, українська мова дозволяє використання різноманітних синонімів та варіантів виразів для того,

щоб уникнути повторення слів. Англійська мова, навпаки, частіше використовує ті самі слова та вирази з метою більшої конкретності і зрозумілості тексту.

Отже, писемне спілкування англійською має свої відмінності порівняно з українською мовою. Для того, щоб бути успішним у письмовому спілкуванні англійською, важливо дотримуватись стилістики мови та звернути увагу на точність та граматику.

2.3 Терміни в діловому писемному спілкуванні

1. Посадові особи:

Для офіційного листування використовуються титули, які відображають посаду людини. Наприклад: Mr, Mrs, Miss, Ms, Dr, Prof.

2. Формат листа:

Офіційні листи повинні мати формат і стандарти, які залежать від країни, де вони повинні бути відправлені. Найбільш загальні формати: бланк листа, бізнес-літа, лист формату А4.

3. Адреса:

Адреса повинна відображати повну назву компанії або індивідуального підприємця, місто, область та іншу інформацію, якщо це необхідно.

4. Початок листа:

Перший розділ листа повинен бути адресований до особи, з якою ви спілкуєтесь, та повинен містити вітання та інформацію про те, чому ви пишете цей лист.

5. Завершення листа:

Лист завершується заключим, в якому ви можете висловити своє бажання зустрітись з отримувачем листа або надати додаткову інформацію.

6. Електронна пошта:

При діловому листуванні електронна пошта може бути використана як офіційний засіб комунікації, але необхідно дотримуватися всіх правил форматування та вибрати офіційну адресу електронної пошти.

7. Мова:

Мова, яку використовується в діловому письмі, повинна бути простою, без зайвих складнощів та технічних термінів. Також слід дотримуватися формального стилю мовлення та граматичних правил.

8. Надійність і безпека:

Ділові листи повинні бути надійними та безпечними. Наприклад, важливі документи можна відправляти з використанням засобів шифрування.

9. Використання шрифтів:

У діловому листі слід використовувати чіткий, легко читабельний шрифт, який не викличе труднощів при сприйнятті інформації.

10. Формат документа:

Формат документа повинен відповідати нормам та стандартам країни, де він буде використовуватися. Також на додаткових сторінках можна розміщувати таблиці, графіки та іншу інформацію, яка може допомогти у розумінні документу.

У діловому письмовому спілкуванні англійською мовою використовуються спеціальні терміни, які мають свої визначення та використовуються для передачі конкретної інформації. Деякі з найбільш поширених термінів:

1. **Heading**— заголовок листа, який містить інформацію про назву компанії, адресу та контактну інформацію.

2. **Salutation**— привітання, яке вживається для адресування одержувачеві листа. Найчастіше використовується «Dear Mr./Ms. [Прізвище]».

3. **Opening**— вступ, де ви включаєте коротку інтродукцію і пояснюєте мету листа.

4. **Body**— головна частина листа, де ви розкриваєте тему і надаєте необхідну інформацію. Рекомендується розбивати текст на абзаци для кращого розуміння.

5. **Closing**— заключна частина листа. Вона містить подяку за увагу, запит інформації, пропозиції зустрітися або продовжити співпрацю.

6. **Signature**— підпис автора листа.

7. Enclosure— додаткова інформація або документація, яку додають до листа.
8. CC (CarbonCopy) — копія листа, яка відправляється іншим особам.
9. BCC (BlindCarbonCopy) — копія листа, яка відправляється іншим особам, але адресат не бачить їхніх адрес.
10. Attachments— файли, які додають до електронного листа.
11. Salutation— вітання (наприклад, DearMr. Smith)
12. Subjectline— тема листа (наприклад, Regardingyourorder)
13. Body— основна частина листа, в якій викладається інформація або просяться роз'яснення
14. Closing— закінчення листа (наприклад, Sincerely)
15. Signature— підпис
16. Enclosure— додаток до листа
17. CC (carboncopy) — копіювання іншим особам
18. BCC (blindcarboncopy) — копіювання іншим особам без знання основного отримувача.
19. Formallanguage— формальна мова
20. Abbreviations— скорочення
11. Acronyms— абривіатури
22. Politeness— ввічливість
23. Clarity— зрозумілість
24. Conciseness— лаконічність
25. Tone— тон листа (наприклад, formal, informal)
26. Grammarandpunctuation— правопис і пунктуація
27. Format— формат листа (наприклад, бланк, електронна пошта)
28. Confidentiality— конфіденційність.

Висновки до розділу 2

Ділове письмове спілкування є важливою складовою бізнесу та підприємництва. Англійська мова є міжнародною мовою бізнесу, тому її використання в ділових листах є необхідним.

Можна виділити декілька особливостей ділового писемного спілкування англійською мовою:

Формальність. Ділові листи повинні бути офіційними і формальними. Вони повинні відображати відносини між підприємствами, а не між індивідуальними особами.

Точність. Важливо, щоб діловий лист був чітким і точним. Він повинен містити всю необхідну інформацію, яка допоможе співробітнику зрозуміти, що ви хочете від нього отримати.

Професіоналізм. В діловому спілкуванні важливо дотримуватися професійних стандартів. Це означає, що діловий лист повинен бути написаний грамотно, без граматичних і стилістичних помилок.

Розуміння культурних відмінностей. У діловому спілкуванні важливо розуміти культурні відмінності між різними країнами. Це допоможе уникнути недорозумінь і зберегти взаємовідносини з партнерами. Відповідність формату.

Для ділового спілкування існують певні формати листів і електронних повідомлень. Важливо дотримуватися цих форматів, щоб не порушувати стандарти ділового спілкування. Враховуючи ці особливості, можна створити ефективне ділове писемне спілкування англійською мовою, яке допоможе підприємству зберегти взаємовідносини з партнерами та розвиватися в міжнародному ринку.

Узагальнюючи, ділове письмове спілкування англійською мовою має свої особливості, які повинні бути враховані під час написання ділових листів. Використання правильної мови та граматики, чіткість та лаконічність, формальність та офіційність, правильне оформлення та використання форм привітання та прощання - це ключові аспекти успішного ділового письмового спілкування англійською мовою.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання курсової роботи було встановлено, що ділове писемне спілкування є важливою складовою успішної комунікації в сучасному світі. Особливості ділового письма в українській та англійській мовах виявлені та проаналізовані.

Зокрема, було встановлено, що українське ділове письмо має свої особливості, такі як використання формальної мови, відповідних виразів та фразеологізмів, а також врахування культурних та етикетних норм. У свою чергу, англійське ділове письмо характеризується використанням стандартної мови, коротких та чітких речень, а також врахуванням культурних та етикетних норм.

Для успішного ділового письма в обох мовах необхідно володіти відповідними граматичними та лексичними знаннями, а також вміти використовувати відповідні формати та стилі письма. Крім того, важливо враховувати культурні та етикетні норми країн, з якими ведеться ділове спілкування.

Отже, можна зробити висновок, що ділове писемне спілкування є важливою складовою успішної комунікації в сучасному світі, а володіння відповідними знаннями та навичками допоможе досягти успіху в цій сфері.

Таким чином, можна стверджувати, що в ході організованого дослідження поставлені завдання виконані.

RESUME

This study is devoted to the analysis and comparison of the peculiarities of business written communication in Ukrainian and English. The work examines the use of formal and informal words, the tone and style of address, the basic rules of formatting official correspondence, as well as cultural values in regulating the recipient's perception of the text.

In the process of written communication, an important role is assigned to the grammatically correct choice of words, writing short and clear phrases, constructions and punctuation. The applicability of these principles in the field of business communications imposes certain requirements on language competence and communication skills in one or more languages.

As a result of the research, it was established that the Ukrainian and English languages have similar and distinctive features of business written communication, and the perception of the text depends primarily on the cultural affiliation of the addressee and the author. In the process of writing, it is suggested to adhere to generally accepted standards and rules, which will ensure respect for both the addressee and one's name.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ковальчук О. В. Ділове письмо: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 256 с.
2. Короткевич В. М. Мова ділового спілкування. Київ: ВНТУ, 2008. 256 с.
3. Кузьменко О. В. Ділова англійська мова: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2016. 113 с.
4. Лисенко Л. В. Ділове письмо: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 256 с.
5. Міненко І. Б., Носова Н. Г. Ділова комунікація: навч. посібник. Київ: Знання, 2010. 224 с.
6. Нестеренко І. М. Англійська мова для ділового спілкування: навч. посібник. Київ: Либідь, 2011. 272 с.
7. Пасічний О. О. Лінгводидактика англійської мови: навч. посібник. Київ: Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2012. 384 с.
8. Садовська О. В. Ділова англійська мова: навч. посібник. Київ: Либідь, 2013. 352 с.
9. Степаненко І. В. Ділове письмо: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 256 с.
10. Макаренко О. В. Ділове письмо англійською мовою: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2014. 256 с.
11. Макаренко О. В. Ділова українська мова: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 247 с.
12. Український правопис: правила та вправи: навч. посіб. / за ред. В. Г. Корольової. Київ: Грамота, 2015. 113 с.
13. Шевченко О. В. Ділове письмо англійською мовою: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 256 с.
14. Шевченко Л. В. Ділова українська мова: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 145 с.

15. Murphy R. English Grammar in Use: A Self-Study Reference and Practice Book for Intermediate Students of English / R. Murphy. – Cambridge: Cambridge University Press, 2012.

16. Redman S. English Vocabulary in Use: Upper-Intermediate / S. Redman. – Cambridge: Cambridge University Press, 2017.

17. Swales J. M. Genre Analysis: English in Academic and Research Settings / J. M. Swales. – Cambridge: Cambridge University Press, 1990.