

Научная статья
УДК 372.881.111.1+808:81.38:004.85
<https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-4-828-841>



Оптимизация обучения деловой коммуникации на английском языке с помощью инструмента искусственного интеллекта для анализа тональности текста

Светлана Евгеньевна Тупикова ^{*}, Виктория Андреевна Пустоведова 
ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский
государственный университет им. Н.Г. Чернышевского»
410012, Российская Федерация, г. Саратов, ул. Астраханская, 83
^{*}Адрес для переписки: tupikovase@mail.ru

Аннотация

Актуальность. Искусственный интеллект (ИИ) стремительно проникает во все области профессиональной деятельности, что приводит к повышению требований к цифровым навыкам специалистов. В связи с этим одним из способов подготовки конкурентоспособных кадров должно стать внедрение инструментов ИИ в образовательный процесс. Цель исследования – анализ преимуществ внедрения инструмента искусственного интеллекта AI Email Tone Analyzer для развития профессионально-коммуникативных компетенций студентов в области делового общения на английском языке. В условиях стремительного цифрового прогресса и увеличения объема коммуникации посредством электронных средств важно не только уметь формулировать мысли, но и правильно интерпретировать тональность и эмоциональную окраску сообщений.

Материалы и методы. Анализ научной литературы, касающейся темы, сравнение и обобщение эмпирических данных, а также проведение эксперимента. В качестве материала для исследования использовались деловые письма, размещенные на сайте 101 Business Letter, а также письма, написанные студентами-магистрами языкового факультета. Участниками эксперимента выступили 53 студента 1-го и 2-го курсов очного обучения магистратуры (направление 44.04.01 «Педагогическое образование», профиль «Иностранные языки в контексте современной культуры»). Эксперимент проводился в рамках дисциплины «Деловой иностранный язык» в Педагогическом институте СГУ им. Н.Г. Чернышевского.

Результаты исследования. Доказано, что использование ИИ-инструмента AI Email Tone Analyzer значительно повышает уровень владения профессионально-коммуникативными компетенциями студентами. Среднее количество ошибок в деловом письме (грамматических, лексических и стилистических) снизилось на 42 %, а среднее время подготовки писем уменьшилось на 7 минут. Качественный анализ также выявил повышение уверенности студентов в своих навыках и компетенциях – 66 % студентов сообщили о снижении уровня тревожности при написании деловых писем на английском языке благодаря автоматизированной обратной связи. Кроме того, был отмечен значительный рост вовлеченности студентов в учебный процесс – 78 % участников исследования подчеркнули, что стали чаще и охотнее участвовать в письменных заданиях и дискуссиях на английском языке после внедрения данного ИИ-инструмента. 82 % студентов начали реже обращаться за помощью к

преподавателю при написании деловых писем, предпочитая сначала анализировать текст с помощью искусственного интеллекта, что говорит о возросшей автономности. В плане коммуникационных процессов 100 % студентов отметили заметное повышение удовлетворенности коммуникацией и уменьшение недопонимания между собеседниками благодаря корректировкам тональности сообщений ИИ-инструментом AI Email Tone Analyzer.

Выводы. Проведенное исследование позволило сделать следующие основные выводы: AI Email Tone Analyzer помогает студентам лучше распознавать и адаптировать тональность своих сообщений в зависимости от аудитории и ситуации, что способствует более эффективной коммуникации; использование инструмента позволяет студентам получать мгновенную обратную связь о том, как их сообщения могут быть восприняты, что способствует развитию критического мышления и саморефлексии. Перспективы дальнейшего исследования видятся в более подробном анализе возможностей ИИ-инструмента, расширении сферы его применения, включая внедрение в процесс обучения иностранным языкам, а также изучении влияния новых технологий на организационные процессы и поведение.

Ключевые слова: деловая корреспонденция, тональность, технологии искусственного интеллекта, английский язык, цифровизация, профессионально-коммуникативные компетенции

Благодарности. Благодарим за содействие соавтора многих работ, кандидата социологических наук, доцента Наталью Олеговну Быкову, а также студентов кафедры английского языка и методики его преподавания Педагогического института СГУ им. Н.Г. Чернышевского, принявших участие в исследовании.

Финансирование. Это исследование не получало внешнего финансирования.

Вклад авторов: нераздельное соавторство.

Конфликт интересов. Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

Для цитирования: Тупикова С.Е., Пустоведова В.А. Оптимизация обучения деловой коммуникации на английском языке с помощью инструмента искусственного интеллекта для анализа тональности текста // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2025. Т. 30. № 4. С. 828-841. <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-4-828-841>

Original article
<https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-4-828-841>

Optimisation of business communication training in English using an artificial intelligence tool for text sentiment analysis

Svetlana E. Tupikova ^{*}, Victoria A. Pustovedova 
Saratov State University
83 Astrakhanskaya St., Saratov, 410012, Russian Federation
tupikovase@mail.ru

Abstract

Importance. Artificial Intelligence (AI) is rapidly permeating all areas of professional activity, leading to increased demands for digital skills among specialists. One of the ways to prepare competitive personnel should be the integration of AI tools into the educational process. The aim of this research is to analyse the advantages of implementing the AI Email Tone Analyzer tool for the development of professional communication competencies among students in the field of business

communication in English. In the context of rapid digital progress and the growing volume of communication via electronic means, it is essential not only to be able to articulate thoughts but also to correctly interpret the tone and emotional nuance of messages.

Materials and Methods. Analysis of scientific literature related to the topic, comparison and summarisation of empirical data, as well as conducting an experiment. The materials for the research included business letters published on the 101 Business Letter website, as well as letters written by master's students from the language faculty. The participants in the experiment consisted of 50 first and second-year students enrolled in the full-time Master's programme (field 44.04.01 "Pedagogical Education", profile "Foreign Languages in the Context of Contemporary Culture"). The experiment is conducted as part of the course "Business Foreign Language" at the Pedagogical Institute of Saratov State University named after N.G. Chernyshevsky.

Results and Discussion. It has been proven that the use of the AI tool AI Email Tone Analyzer significantly enhances students' proficiency in professional communication skills. The average number of errors in business correspondence has decreased by 42 %, while the average time taken to prepare letters has reduced by 7 minutes. Qualitative analysis also revealed an increase in students' confidence in their skills and competencies – 66 % of students reported a reduction in anxiety level when writing business emails in English due to automated feedback. Furthermore, there was a significant increase in students' engagement in the learning process – 78 % of respondents emphasized that they began to participate more frequently and willingly in written assignments and discussions in English after the implementation of this AI tool. 82 % of students started to consult their teacher less often when writing business emails, preferring to analyze the text with the help of artificial intelligence first indicating a rise in autonomy. In terms of communication processes, 100 % of students noted a marked increase in satisfaction with communication and a reduction in misunderstandings between business partners or interlocutors thanks to the tone adjustments made by the AI Email Tone Analyzer.

Conclusion. The conducted research has led to the following key conclusions: the AI Email Tone Analyzer assists students in better recognising and adapting the tone of their messages according to the audience and situation, which promotes more effective communication; the use of the tool enables students to receive immediate feedback on how their messages may be perceived, fostering the development of critical thinking and self-reflection. The prospects for further research appear to lie in a more detailed analysis of the capabilities of the AI tool, the expansion of its application scope, including its integration into the process of learning foreign languages, as well as the examination of the impact of new technologies on organizational processes and behaviour.

Keywords: business correspondence, tone, artificial intelligence technologies, English language, digitalisation, professional communicative competencies

Acknowledgements. We would like to thank the co-author of many works, Cand. Sci. (Sociology), Associate Professor Natalia O. Bykova, as well as the students of the English Language and Its Teaching Methods Department of the Pedagogical Institute Saratov State University.

Funding. This research received no external funding.

Authors' Contribution: undivided co-authorship.

Conflict of Interests. The author declares no conflict of interests.

For citation: Tupikova, S.E., & Pustovedova, V.A. (2025). Optimisation of business communication training using an artificial intelligence tool for text sentiment analysis. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki* = *Tambov University Review. Series: Humanities*, vol. 30, no. 4, pp. 828-841. <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-4-828-841>

АКТУАЛЬНОСТЬ

Современный мир характеризуется интенсивным информационным обменом и вы-

соким уровнем конкуренции во всех сферах деятельности. Согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 9 июня 2025 г. № 861, в рамках национального про-

екта «Экономика данных и цифровая трансформация государства» особое внимание в настоящее время уделяется развитию искусственного интеллекта (ИИ)¹. Заместитель председателя правительства Дмитрий Григоренко подчеркивает, что основная цель данного проекта заключается в повышении конкурентоспособности страны на мировых рынках за счет развития современных технологий. В связи с этим научные исследования и разработки в области ИИ становятся неотъемлемой частью государственной стратегии.

Бесспорно, искусственный интеллект проникает во все сферы жизни без исключения, меняя требования к специалистам. Рынок труда сегодня требует от конкурентоспособных специалистов не только широкого спектра профессиональных знаний, но и развитых цифровых компетенций. Одним из способов подготовки конкурентоспособных кадров должно стать внедрение инструментов ИИ в образовательный процесс [1]. В рамках настоящего исследования предпринята попытка рассмотреть, как технологии ИИ влияют на профессионально-коммуникативные компетенции специалистов в области делового общения. Задача системы образования заключается в удовлетворении потребностей мирового и регионального рынка труда [2]. Эффективность коммуникации становится ключевым фактором успеха организаций, особенно в условиях международной деловой среды. Однако владение иностранным языком не является гарантией полного понимания и осуществления успешной коммуникации. В компетентно-деятельностной парадигме языкового образования приоритетным становится развитие и формирование продуктивных умений обучающихся [3]. Цель деловой коммуникации – устной и письменной – прежде всего, заключается в том, чтобы заинтересовать адресата и побу-

дить его к определенным действиям [4]. И, если при устных деловых переговорах на родном или иностранном языках у коммуникантов есть возможность задать уточняющие вопросы, что-то прояснить, то деловая переписка не дает такого шанса или же дает, но откладывает достижение решения на более долгий срок.

В связи с вышесказанным полагаем, что одной из наиболее актуальных проблем является обеспечение оптимальной тональности деловой переписки, которая должна соответствовать корпоративной культуре и этике, стандартам профессионального этикета и ожиданиям адресата. Тональность представляет собой модусную категорию, выражающую отношение говорящего к содержанию его высказывания, целевую установку речи и определяющую выбор всех элементов коммуникации, отражающую намерения участников общения. В настоящей работе тональность определяется как «эмоциональная настроенность текста, характеризующаяся особой аранжировкой лексических и грамматических единиц, которые создают тон звучания» [5]. В отечественной лингвистике выделяют целый ряд разновидностей тональности: официальная, дипломатическая, серьезная, шутливая, ироничная, восторженная, дружелюбная, враждебная, саркастическая, недоверчивая, безразличная, пессимистическая, оптимистическая, фамильярная и др. [6]. И это перечисление тональностей (бесспорно, не исчерпывающее и спорное) дает возможность проследить зависимость определения типов общения от различных видов эмоционального отношения коммуникантов к ситуации, предмету речи и друг к другу. Отметим, что высказывание не может быть реализовано вне тональности и быть полностью нейтральным, тональность, являясь частной категорией субъективной модальности, отвечает за эмоциональное выражение высказывания [6]. Таким образом, тональность играет важную роль в процессе коммуникации, влияя на восприятие и интерпретацию передаваемой информации, что особенно важно при осуществлении коммуника-

¹ На базе АЦ создается Центр развития искусственного интеллекта // Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации. 2025. 10 июня. URL: <https://ac.gov.ru/news/page/na-baze-ac-sozdaetsa-centr-razvitiya-iskusstvennogo-intellekta-28115?ysclid=mbqansj2tn774223354> (дата обращения: 12.06.2025).

ции на иностранном языке. Разделяем точку зрения Н.Н. Болдырева о том, что «интерпретация служит основным средством получения, переработки, хранения и передачи информации, а специфика восприятия окружающего мира человеком, осмысления его результатов и их представления средствами языка непосредственно связана с интерпретирующей функцией языка» [7, с. 21]. Тем не менее, именно тональность высказывания незаслуженно обходится вниманием при обучении иностранному языку в целом и деловой коммуникации на иностранном языке, в частности. В связи с вышесказанным полагаем, что интеграция инструмента ИИ, позволяющего обучать деловому иностранному (английскому) языку с учетом коммуникативной тональности, является востребованной и актуальной.

Как справедливо отмечает С.В. Титова, «резкие изменения во всех областях жизни, вызванные опытом быстрого перехода в онлайн в связи с пандемией, развитием технологий ИИ и дополненной реальности, национальные стратегии развития технологий ИИ диктуют необходимость поиска новых стратегий и методов обучения иностранным языкам» [8, с. 19]. В настоящее время лингводидактический потенциал технологий искусственного интеллекта является предметом всеобщего научного признания. За последние несколько лет в специализированной научно-методической литературе сформировался значительный корпус исследований, в рамках которых ученые и преподаватели-практики подробно анализируют функциональные возможности нейросетей и ИИ-ориентированных приложений, а также разрабатывают и обосновывают методические подходы к интеграции ИИ в процесс обучения иностранным языкам [9]. Тем не менее, вопрос внедрения ИИ-технологий в обучение письменной деловой корреспонденции на английском языке остается до конца неизученным.

Исследование влияния ИИ на образование осложняется трудностями, обусловленными его интеграцией в различные учебные дисциплины [10]. Для решения этого вопроса

ученые провели систематические обзоры литературы (например, [11]), библиометрические анализы (например, [12]), аналитические обзоры [13], а также мета-анализы (например, [14; 15]), позволяющие получить представление о текущем состоянии ИИ. Тем не менее, несмотря на эти значимые научные достижения, сохраняется необходимость в проведении углубленных исследований, направленных на изучение педагогических целей и разработку эффективных методов интеграции ИИ в образовательную практику.

В современном информационном обществе появляется необходимость пересмотра и переосмысления концептуального понятия принципов обучения в контексте интеграции искусственного интеллекта в образовательный процесс и перехода к цифровой дидактике [16]. Взаимодействие человека и искусственного интеллекта (ИИ) представляет собой сложный процесс социальной коммуникации, в рамках которого обучающиеся регулярно взаимодействуют с языковыми моделями ИИ и другими студентами в динамично развивающейся технологической среде для достижения образовательных целей [17]. Исследователи полагают, что активное участие преподавателей и обучающихся не только в образовательном процессе, но и в разработке образовательных стратегий, ориентированных на интеграцию искусственного интеллекта, является ключевым фактором повышения эффективности обучения. Более того, по мнению профессора Школы мировых исследований Роберта Годвин-Джонса, совместно они должны проводить исследования, направленные на изучение тех знаний, целей и действий, которые могут способствовать формированию сценариев развития искусственного интеллекта в будущем [18]. Лин Вэй отмечает, что обучение с помощью ИИ повышает мотивацию к изучению иностранного языка [19], что обусловлено использованием персонализированных подходов к обучению, учитывающих особенности и потребности каждого обучающегося [20].

Так как в фокусе интересов авторов лежит деловая коммуникация на английском

языке, то применение технологий ИИ рассматривается нами с позиции того, насколько ИИ позволяет упростить процесс написания деловой корреспонденции и сделать деловые письма более аутентичными, избежать недопонимания и конфликтных ситуаций, вызванных ошибочной интерпретацией интенций коммуниканта. Считаем, что автоматическое выявление стилистических особенностей текста, оценка эмоционального оттенка текста и предоставление рекомендаций по улучшению написанного делового письма (лексики, грамматики) способны повысить качество коммуникации, ускорить процесс обмена информацией и эффективность ведения бизнеса.

Цель исследования – проанализировать преимущества внедрения ИИ-инструмента AI Email Tone Analyzer, предназначенного для автоматического анализа и улучшения тональности деловой корреспонденции с целью развития профессионально-коммуникативных компетенций студентов в области делового общения на английском языке. Инструмент, являющийся одной из функций виртуального ассистента Voilà, позволяет выявлять и корректировать, помимо лексических и грамматических недочетов, такие аспекты, как избыточная формальность, чрезмерная фамильярность, агрессивность и другие нежелательные стилистические особенности, которые могут негативно влиять на эффективность взаимодействия между сторонами.

Придерживаемся мнения о том, что эффективность деловой коммуникации определяется рядом факторов, среди которых особое значение имеет выбор оптимального стиля изложения и поддержание должного уровня вежливости и уважения к собеседнику, что и создает определенную тональность письма. Специалисты ежедневно сталкиваются с необходимостью ведения деловой переписки, часто на нескольких языках одновременно. Обеспечить высокое качество каждого сообщения вручную крайне сложно даже опытным сотрудникам, учитывая различия в восприятии одного и того же текста

разными реципиентами. Автоматизация данного процесса позволяет, с одной стороны, значительно снизить риск ошибок, а с другой – повысить точность интерпретации сообщений. Технологии ИИ, способные анализировать стилистические особенности письменного текста и предоставлять рекомендации по улучшению качества подготовленных документов, являются ключевым инструментом для решения этого вопроса.

ИИ не предполагает замену преподавателя, ведь именно учитель способен воспитывать личность и оказывать педагогическую поддержку [21]. Согласно с мнением П.В. Сыроева, что искусственный интеллект, возможно, перестанет быть просто инструментом обучения и станет восприниматься как активный участник образовательного процесса. В будущем он может стать частью триады «ученик – искусственный интеллект – учитель», а затем – пары «искусственный интеллект – ученик» [9, с. 67].

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

В данной работе были применены несколько методов исследования, включая анализ научной литературы, касающейся темы, сравнение и обобщение эмпирических данных, а также проведение эксперимента. Сравнение различных примеров деловых писем позволило выявить ключевые элементы, влияющие на их тональность, а обобщение полученных данных позволило сделать выводы о том, как ИИ может улучшить анализируемые аспекты. Проведение практического эксперимента с использованием ИИ-технологий для анализа и улучшения тональности деловых писем на английском языке включало в себя использование алгоритмов обработки естественного языка (NLP) для автоматической оценки и коррекции тональности, а также генерации грамотного текста.

В качестве материала для исследования использовались деловые письма, размещенные на сайте 101 Business Letter, а также письма, написанные студентами-магистрами

языкового факультета. Сайт 101 Business Letter предлагает широкий выбор бесплатных шаблонов и примеров деловых писем, что позволяет исследовать различные стили и подходы к написанию. Письма, написанные студентами, дали возможность оценить уровень их подготовки и применения теоретических знаний на практике.

Использование этих методов и материалов позволяет глубже понять, как современные ИИ-технологии могут способствовать улучшению тональности деловой корреспонденции, что, в свою очередь, может повысить эффективность коммуникации в бизнесе.

Участниками эксперимента выступили 50 студентов 1-го и 2-го курсов очного обучения магистратуры (направление 44.04.01 «Педагогическое образование», профиль «Иностранные языки в контексте современной культуры»). Эксперимент проводился в рамках дисциплины «Деловой иностранный язык» в Педагогическом институте СГУ им. Н.Г. Чернышевского.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В рамках дисциплины «Деловой иностранный язык» у студентов 1-го и 2-го курсов очного обучения магистратуры (направление 44.04.01 Педагогическое образование, профиль «Иностранные языки в контексте современной культуры») было проведено экспериментальное исследование, которое позволило рассмотреть влияние применения ИИ-инструмента AI Email Tone Analyzer на развитие коммуникативных компетенций в сфере деловой корреспонденции. Студенты были разделены на две группы: экспериментальную, которая работала с ИИ-инструментом AI Email Tone Analyzer, и контрольную, в которой параллельно давались аналогичные задания без использования указанного инструмента.

AI Email Tone Analyzer – инструмент на основе ИИ, разработанный специально для анализа содержания электронных писем и выявления потенциальных недостатков, связанных с тональностью послания. Пользова-

тель загружает текст своего письма в интерфейс сервиса, выбирает исходный язык и устанавливает предпочтительную тональность (например, *neutral, friendly, diplomatic, confident, academic, persuasive, luxury* и т. д.) (рис. 1).

Эксперимент проводился в три этапа. Первый этап подразумевал подготовку материала и инструктаж студентов. Студентам обеих групп было предложено ознакомиться с образцами деловых писем на английском языке. Материалы включали письма различной сложности и тематики, такие как оформление предложений о сотрудничестве, составление жалоб, запрос на предоставление услуг и т. д. Особое внимание уделялось анализу использования различных типов письменной речи и тональности, включая нейтральную, убедительную, формальную и академическую.

Экспериментальная и контрольная группы получили идентичное задание: написать письмо-предложение о сотрудничестве для партнерской компании с целью ознакомления с основными требованиями деловой переписки. Во время выполнения практических заданий студенты экспериментальной группы использовали AI Email Tone Analyzer для анализа тональности своих текстов, что позволило им более осознанно интерпретировать рекомендации и в последующем применять их для корректировки текстов, тогда как контрольная группа оценивала свои работы только с помощью преподавателя. Оценка результатов осуществлялась преподавателем с учетом качества итоговых текстов с точки зрения достижения целей коммуникативного взаимодействия, а также уровня владения студентами навыком аргументированного обоснования выбора конкретных конструкций на основании полученной от ИИ-инструмента обратной связи. Данный подход способствовал развитию рефлексивного мышления и совершенствованию навыков самостоятельного принятия решений. Интеграция ИИ-инструмента в образовательный процесс экспериментальной группы способствовала развитию у студентов данной группы не только коммуникативных и языковых

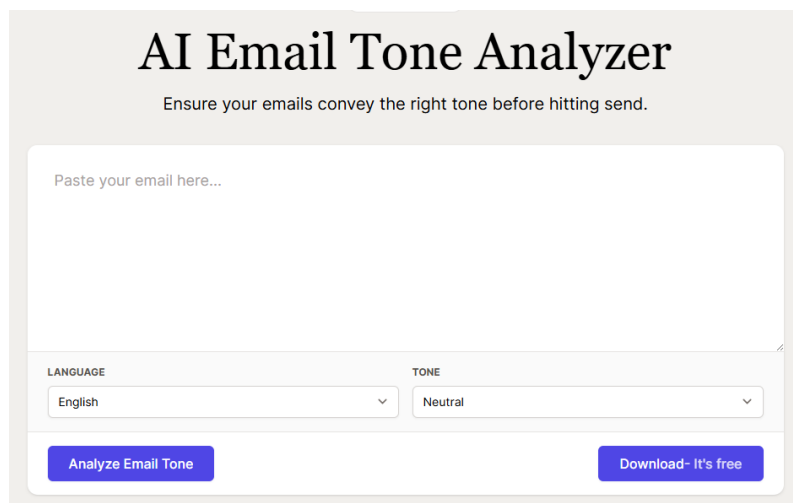


Рис. 1. ИИ-инструмент AI Email Tone Analyzer

Fig. 1. AI-tool AI Email Tone Analyzer

Источник: скриншот сделан авторами статьи.

Source: the screenshot is taken by the authors of the study.

навыков написания деловых писем, но и критического мышления и восприятия обратной связи, генерируемой ИИ-инструментом.

Второй этап предполагал самостоятельную работу студентов с AI Email Tone Analyzer. В рамках данного этапа студенты экспериментальной группы рассматривали аутентичные деловые письма, представленные на сайте 101 Business Letter (рис. 2). Студенты модифицировали тональность оригинальных писем таким образом, чтобы они приобрели заданные характеристики (например, повышение дружелюбности, официальности или экспрессивности).

С помощью инструмента AI Email Tone Analyzer были получены следующие рекомендации по улучшению тональности делового письма:

The tone of the email is polite and professional, but it also conveys firmness and a clear business stance. The writer expresses appreciation for the product while honestly discussing concerns about pricing and profit margins. The request for a higher discount is made respectfully, with a clear explanation of the reasoning.

Suggestions:

1. Consider adding a more positive closing remark to reinforce willingness to collaborate.

2. Slightly soften the phrase "I must politely decline your present offer" to maintain a more open tone, such as "I would appreciate your reconsideration; otherwise, I may have to decline the current offer".

3. Correct minor grammatical issues for smoother flow (e.g., "fast attractive colors" could be "fast and attractive colors").

Overall, the email is effective and maintains a respectful, businesslike tone.

Применение инструмента анализа тональности деловой корреспонденции в рамках разбора реальных кейсов способствовало изучению особенностей стилистических и коммуникативных аспектов деловой переписки. Такое задание способствовало развитию аналитических навыков студентов, направляя их внимание на детализированный разбор элементов делового стиля и совершенствование навыков самостоятельной работы.

Третий этап исследования включал интеграцию AI Email Tone Analyzer в процесс самостоятельной внеаудиторной работы студентов экспериментальной группы. В рамках студенческих проектов данная группа проводила

Your Name
Company Name
Street Address
City, ST ZIP Code
Date

Recipient Name
Title
Organization Name
Street Address
City, ST ZIP Code

Dear Recipient Name:

Thanks for your letter of 5 March, and for the samples of schoolbags in polyester sent separately. I like these school bags, their quality, design and fast attractive colors. I hope these would become soon popular among school going students here if sincere and vigorous efforts are made coupled with right kind of advertisement of which I think I am quite capable of. But in my opinion your prices are too high even for these quality school bags in polyester.

I will have to make special efforts to introduce and popularize these bags among school-going students, and this means extra expenses on my part. Therefore, if I accept the quotation of your prices, that would leave me with no profit margin at all.

However, I may suggest you to allow me 40% trade discount instead of 30% on my purchases so that I may have a reasonable profit margin on my sales. That can certainly help me in placing a large order immediately. If you cannot allow me this increased trade discount then I must politely decline your present offer.

Sincerely,

Your Name

Рис. 2. Пример исходного делового письма
Fig. 2. An example of the original business letter

Источник: скриншот сделан авторами статьи.
Source: the screenshot is taken by the authors of the study.

анализ тональности деловой корреспонденции с использованием ИИ-инструмента. Контрольная группа осуществляла аналогичный анализ тональности деловых писем самостоятельно. Результаты работы студентов были представлены на аудиторных практических занятиях, что привело к содержательной и открытой дискуссии среди обучающихся. Процесс обсуждения позволил студентам развить навыки самоконтроля и рефлексивного осмысления. Большинство студентов экспериментальной группы отметили,

что использование ИИ помогло минимизировать ошибки и ускорило процесс редактирования деловых писем. Подчеркнем, что внеаудиторное взаимодействие обучающихся с инструментами ИИ позволяет компенсировать дефицит времени, отводимого на закрепление учебного материала, и развивает учебную автономию учащихся [22].

Для объективной оценки результатов исследования использовались метод статистической обработки данных. Проведены сравнительные тесты уровня сформированности

профессионально-коммуникативных компетенций студентов экспериментальной и контрольной групп. По результатам количественного анализа было выявлено следующее:

1. Среднее количество ошибок в написании деловой корреспонденции уменьшилось на 42 % в экспериментальной группе и на 18 % в контрольной.

2. Время, затрачиваемое на подготовку каждого письма, сократилось в среднем на 7 минут в экспериментальной группе благодаря использованию AI Email Tone Analyzer.

При проведении качественного анализа были выявлены существенные различия в восприятии полученного опыта обеими группами. Студенты экспериментальной группы отметили следующие положительные аспекты:

1. Повышение уровня точности в определении тональности текста.

2. Возможность оперативного исправления грамматических и стилистических ошибок. Так, технологии ИИ предлагают особый образовательный режим, адаптирующийся к индивидуальным потребностям студентов и обеспечивающий мгновенную обратную связь, способствуя повышению уровня самостоятельности в процессе обучения [23].

3. Освоение норм профессиональной деловой этики.

Наиболее распространенные проблемы, выделенные студентами контрольной группы, касались сложности самостоятельного определения релевантности различных форм выражений. По результатам обсуждений большинство респондентов выразили желание продолжить обучение с использованием ИИ.

Результаты проведенного эксперимента подтвердили положительное влияние интеграции ИИ-инструмента AI Email Tone Analyzer на формирование профессиональных компетенций в области деловой коммуникации. Экспериментальная группа продемонстрировала значительный прогресс в составлении деловой корреспонденции.

ИИ-инструмент AI Email Tone Analyzer быстро и эффективно определил недостатки в тексте письма и предложил рекомендации по улучшению тональности. Считаем целесообразным выделить преимущества данного инструмента. Во-первых, ИИ-инструмент позволяет быстрее корректировать тексты деловой корреспонденции с минимальным риском допущения ошибок, влияющих на восприятие информации. Во-вторых, снижается необходимость многократного редактирования документации сотрудниками организации, освобождая ресурсы для решения стратегических задач. В-третьих, повышается вероятность успешного сотрудничества за счет устранения возможных конфликтных ситуаций.

ВЫВОДЫ

Развитие современных цифровых технологий открывает новые возможности для формирования цифровой грамотности студентов повышает их конкурентоспособность на рынке труда и расширяет спектр языковых компетенций. Студенты приобретают навыки эффективного взаимодействия с цифровыми инструментами, учатся анализировать большие объемы информации и адаптируются к быстро меняющимся требованиям профессиональной среды. ИИ-инструмент анализа тональности деловых писем AI Email Tone Analyzer способствует улучшению качества коммуникаций внутри организации и с внешними партнерами, помогает компаниям адаптироваться к новым условиям рынка, минимизирует вероятность коммуникативных ошибок и поддерживает высокую конкурентоспособность бизнеса. Перспективы дальнейшего исследования видятся в более подробном анализе возможностей ИИ-инструмента, расширении сферы его применения, включая внедрение в процесс обучения иностранным языкам, а также изучении влияния новых технологий на организационные процессы и поведение.

Список источников

1. *Абрамова И.Е.* Применение технологий ИИ в иноязычном обучении взрослых: наставничество сверстников // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2025. Т. 30. № 1. С. 35-49. <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-1-35-49>, <https://elibrary.ru/vogutw>
2. *Шамов А.Н., Панкратов Е.Н., Голованова Л.Н.* Инновация в иноязычном образовании как идея с новыми возможностями // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2025. Т. 30. № 1. С. 118-131. <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-1-118-131>, <https://elibrary.ru/orcekw>
3. *Тимова С.В.* Обучение иноязычной письменной речи в цифровой среде вуза // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2023. Т. 28. № 2. С. 302-316. <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2023-28-2-302-316>, <https://elibrary.ru/vizjkh>
4. *Богданова Т.Ф.* Средства выражения тональности в условиях современной деловой интернет-переписки в русском, английском и китайском языках // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. 2023. № 1 (38). С. 57-62. <https://doi.org/10.36809/2309-9380-2023-38-57-62>, <https://elibrary.ru/dntacx>
5. *Тупикова С.Е.* Когнитивное моделирование реализации эмоционального аспекта посредством модусной категории тональности // Язык и мир изучаемого языка. 2015. № 6. С. 109-114. <https://elibrary.ru/vilngz>
6. *Тупикова С.Е.* Категория тональности и уровни ее репрезентации в жанре светской хроники // Вопросы когнитивной лингвистики. 2011. № 4 (29). С. 68-73. <https://elibrary.ru/nyahzz>
7. *Болдырев Н.Н.* Интерпретация мира и знаний о мире в языке // Когнитивные исследования языка. 2014. № 19. С. 20-28. <https://elibrary.ru/snhbjb>
8. *Тимова С.В.* Технологические решения на базе искусственного интеллекта в обучении иностранным языкам // Вестник Московского университета. Серия 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2024. Т. 27. № 2. С. 18-37. <https://doi.org/10.55959/MSU-2074-1588-19-27-2-2>, <https://elibrary.ru/owsqvg>
9. *Сысоев П.В.* Обучение иностранному языку в эпоху искусственного интеллекта: спорные вопросы и перспективы методических исследований // Иностранные языки в школе. 2025. № 2. С. 66-74. <https://elibrary.ru/pwhsis>
10. *Crompton H., Burke D.* Artificial intelligence in higher education: The state of the field // International Journal of Educational Technology in Higher Education. 2023. Vol. 20. № 1. P. 1-22. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00392-8>, <https://elibrary.ru/vyfmfk>
11. *Surahman E., Wang T.H.* Academic dishonesty and trustworthy assessment in online learning: A systematic literature review // Journal of Computer Assisted Learning. 2022. Vol. 38. № 6. P. 1535-1553. <https://doi.org/10.1111/jcal.12708>, <https://elibrary.ru/myyyzu>
12. *Huang X., Zou D., Cheng G., Chen X., Xie H.* Trends, research issues and applications of artificial intelligence in language education // Educational Technology and Society. 2023. Vol. 26. № 1. P. 112-131. [https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26\(1\).0009](https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26(1).0009)
13. *Su J., Yang W.* Artificial intelligence in early childhood education: A scoping review // Computers and Education: Artificial Intelligence. 2022. Vol. 3. P. 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2022.100049>, <https://elibrary.ru/dbvsoo>
14. *Hwang S.* Examining the effects of artificial intelligence on elementary students' mathematics achievement: A meta-analysis // Sustainability. 2022. Vol. 14. № 20. P. 1-18. <https://doi.org/10.3390/su142013185>, <https://elibrary.ru/manypx>
15. *Li S., Gu X.* A risk framework for human-centered artificial intelligence in education // Educational Technology and Society. 2023. Vol. 26. № 1. P. 187-202. [https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26\(1\).0014](https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26(1).0014)
16. *Евстигнеев М.Н.* Принципы обучения иностранному языку на основе технологий искусственного интеллекта // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2024. Т. 29. № 2. С. 309-323. <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2024-29-2-309-323>, <https://elibrary.ru/ygipmo>
17. *Sharpley M.* Towards social generative AI for education: theory, practices and ethics // Learning. 2023. Vol. 9. № 2. P. 159-167. <https://doi.org/10.1080/23735082.2023.2261131>, <https://elibrary.ru/cbhgrk>
18. *Godwin-Jones R.* Partnering with AI: Intelligent writing assistance and instructed language learning // Language Learning & Technology. 2022. Vol. 26. № 2. P. 5-24. <http://doi.org/10.1257/73474>

19. Wei L. Artificial intelligence in language instruction: impact on English learning achievement, L2 motivation, and self-regulated learning // *Frontiers in Psychology*. 2023. Vol. 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1261955>, <https://elibrary.ru/josnly>
20. Пустоведова В.А., Тупикова С.Е., Быкова Н.О. Лингводидактический потенциал технологий искусственного интеллекта для обучения иностранным языкам (на примере естественно-научного профиля) // *Иностранные языки в школе*. 2025. № 5. С. 70-75. <https://elibrary.ru/auwudb>
21. Банникова Л.В., Беззубкина В.И. Роль учителя иностранного языка в социально-профессиональной ориентации школьников в контексте иноязычного образования // *Иностранные языки в школе*. 2024. № 2. С. 45-50. <https://elibrary.ru/ptrtoe>
22. Сысоев П.В., Филатов Е.М., Евстигнеев М.Н., Поляков О.Г., Евстигнеева И.А., Сорокин Д.О. Матрица инструментов искусственного интеллекта в лингвометодической подготовке будущих учителей иностранного языка // *Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки*. 2024. Т. 29. № 3. С. 559-588. <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2024-29-3-559-588>, <https://elibrary.ru/jazkme>
23. Anh L.T.Q. AI Chatbots in English language learning: a critical review // *Journal of Knowledge Learning and Science Technology*. 2024. Vol. 3. № 2. P. 185-195. <https://doi.org/10.60087/jklst.vol3.n2.p195>

References

1. Abramova I.E. (2025). Application of generative AI technologies in adult foreign language learning: peer mentoring. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki = Tambov University Review. Series: Humanities*, vol. 30, no. 1, pp. 35-49. (In Russ.) <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-1-35-49>, <https://elibrary.ru/vogutw>
2. Shamov A.N., Pankratov E.N., Golovanova L.N. (2025). Innovation in a foreign language education as an idea with new opportunities. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki = Tambov University Review. Series: Humanities*, vol. 30, no. 1, pp. 118-131. (In Russ.) <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2025-30-1-118-131>, <https://elibrary.ru/orcekw>
3. Titova S.V. (2023). Teaching foreign language writing skills in the digital environment of the university. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki = Tambov University Review. Series: Humanities*, vol. 28, no. 2, pp. 302-316. (In Russ.) <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2023-28-2-302-316>, <https://elibrary.ru/vizjkh>
4. Bogdanova T.F. (2023). Means of the expressing sentiment in the conditions of modern business internet correspondence in Russian, English and Chinese languages. *Vestnik Omskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta. Gumanitarnye issledovaniya = Review of Omsk State Pedagogical University. Humanitarian research*, vol. 1, no. 38, pp. 57-62. (In Russ.) <https://doi.org/10.36809/2309-9380-2023-38-57-62>, <https://elibrary.ru/dntacx>
5. Tupikova S.E. (2015). Cognitive modelling of the implementation of the emotional aspect through the modal category of tonality. *Yazyk i mir izuchaemogo yazyka = Language and the World of the Studied Language*, vol. 6, pp. 109-114. (In Russ.) <https://elibrary.ru/vilngz>
6. Tupikova S.E. (2011). The category of tonality and its levels of representation in society column genre. *Voprosy kognitivnoi lingvistiki = Issues of Cognitive Linguistics*, vol. 4, no. 29, pp. 68-73. (In Russ.) <https://elibrary.ru/nyahzz>
7. Boldyrev N.N. (2014). Interpretation of the world and world knowledge in language. *Kognitivnye issledovaniya yazyka = Cognitive Studies of Language*, vol. 19, pp. 20-28. (In Russ.) <https://elibrary.ru/snhbjb>
8. Titova S.V. (2024). Technological solutions based on artificial intelligence in teaching foreign languages: an analytical review. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 19. Lingvistika i mezhkul'turnaya kommunikatsiya = Moscow State University Bulletin. Series 19. Linguistics and Intercultural Communication*, vol. 27, no. 2, pp. 18-37. (In Russ.) <https://doi.org/10.55959/MSU-2074-1588-19-27-2-2>, <https://elibrary.ru/owsqvg>
9. Sysoyev P.V. (2025). Teaching a foreign language in the age of artificial intelligence: controversial issues and prospects for methodological research. *Inostrannye yazyki v shkole = Foreign Languages at School*, no. 2, pp. 66-74. (In Russ.) <https://elibrary.ru/pwhsis>

10. Crompton H., Burke D. (2023). Artificial intelligence in higher education: The state of the field. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, vol. 20, no. 1, pp. 1-22. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00392-8>, <https://elibrary.ru/vyfmfk>
11. Surahman E., Wang T.H. (2022). Academic dishonesty and trustworthy assessment in online learning: A systematic literature review. *Journal of Computer Assisted Learning*, vol. 38, no. 6, pp. 1535-1553. <https://doi.org/10.1111/jcal.12708>, <https://elibrary.ru/myyyzu>
12. Huang X., Zou D., Cheng G., Chen X., Xie H. (2023). Trends, research issues and applications of artificial intelligence in language education. *Educational Technology and Society*, vol. 26, no. 1, pp. 112-131. [https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26\(1\).0009](https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26(1).0009)
13. Su J., Yang W. (2022). Artificial intelligence in early childhood education: A scoping review. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, vol. 3, pp. 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2022.100049>, <https://elibrary.ru/dbvsoo>
14. Hwang S. (2022). Examining the effects of artificial intelligence on elementary students' mathematics achievement: A meta-analysis. *Sustainability*, vol. 14, no. 20, pp. 1-18. <https://doi.org/10.3390/su142013185>, <https://elibrary.ru/manyxp>
15. Li S., Gu X. (2023). A risk framework for human-centered artificial intelligence in education. *Educational Technology and Society*, vol. 26, no. 1, pp. 187-202. [https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26\(1\).0014](https://doi.org/10.30191/ETS.202301_26(1).0014)
16. Evstigneev M.N. (2024). Principles of foreign language teaching based on artificial intelligence technologies. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki = Tambov University Review. Series: Humanities*, vol. 29, no. 2, pp. 309-323. (In Russ.) <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2024-29-2-309-323>, <https://elibrary.ru/ygipmo>
17. Sharples M. (2023). Towards social generative AI for education: theory, practices and ethics. *Learning*, vol. 9, no. 2, pp. 159-167. <https://doi.org/10.1080/23735082.2023.2261131>, <https://elibrary.ru/cbhgrk>
18. Godwin-Jones R. (2022). Partnering with AI: Intelligent writing assistance and instructed language learning. *Language Learning and Technology*, vol. 26, no. 2, pp. 5-24. <http://doi.org/10.125/73474>
19. Wei L. (2023). Artificial intelligence in language instruction: impact on English learning achievement, L2 motivation, and self-regulated learning. *Frontiers in Psychology*, vol. 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1261955>, <https://elibrary.ru/josnly>
20. Pustovedova V.A., Tupikova S.E., Bykova N.O. (2025). Linguodidactic potential of artificial intelligence technologies for teaching foreign languages (on the example of science specialization). *Inostrannye yazyki v shkole = Foreign Languages at School*, no. 5, pp. 70-75. (In Russ.) <https://elibrary.ru/auwudb>
21. Bannikova L.V., Bezzubkina V.I. (2024). Schoolchildren's socio-professional orientation in foreign language education: the role of a foreign language teacher. *Inostrannye yazyki v shkole = Foreign Languages at School*, no. 2, pp. 45-50. (In Russ.) <https://elibrary.ru/ptrtoe>
22. Sysoyev P.V., Filatov E.M., Evstigneev M.N., et al. (2024). A matrix of artificial intelligence tools in pre-service foreign language teacher training. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki = Tambov University Review. Series: Humanities*, vol. 29, no. 3, pp. 559-588. (In Russ.) <https://doi.org/10.20310/1810-0201-2024-29-3-559-588>, <https://elibrary.ru/jazkme>
23. Anh L.T.Q. (2024). AI Chatbots in English language learning: a critical review. *Journal of Knowledge Learning and Science Technology*, vol. 3, no. 2, pp. 185-195. <https://doi.org/10.60087/jklst.vol3.n2.p195>

Информация об авторах

Тупикова Светлана Евгеньевна, кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры английского языка и методики его преподавания, Саратовский национальный исследовательский государственный университет им. Н.Г. Чернышевского, г. Саратов, Российская Федерация.

<https://orcid.org/0000-0002-1236-9206>
tupikovase@mail.ru

Information about the authors

Svetlana E. Tupikova, Cand. Sci. (Philology), Associate Professor, Associate Professor of the Department of English Language and Teaching Methods, Saratov State University, Saratov, Russian Federation.

<https://orcid.org/0000-0002-1236-9206>
tupikovase@mail.ru

Пустоведова Виктория Андреевна, научный сотрудник кафедры английского языка и методики его преподавания, Саратовский национальный исследовательский государственный университет им. Н.Г. Чернышевского, г. Саратов, Российская Федерация.

<https://orcid.org/0009-0008-2799-3336>

vikakiv2003@mail.ru

Для контактов:

Тупикова Светлана Евгеньевна

tupikovase@mail.ru

Поступила в редакцию 08.07.2025

Получена после доработки 15.07.2025

Принята к публикации 29.09.2025

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

Victoria A. Pustovedova, Research Scholar of English Language and Teaching Methods Department, Saratov State University, Saratov, Russian Federation.

<https://orcid.org/0009-0008-2799-3336>

vikakiv2003@mail.ru

Corresponding author:

Svetlana E. Tupikova

tupikovase@mail.ru

Received 08.07.2025

Revised 15.07.2025

Accepted 29.09.2025

The authors has read and approved the final manuscript.