



Обучение ведению цифровой деловой корреспонденции на английском языке в контексте развития экономической культуры личности

С. В. Аверьянова

Всероссийская академия внешней торговли, Москва, Россия

svetlanav_d@mail.ru

Аннотация. В статье рассматривается вопрос о необходимости обучения современных студентов письменному деловому общению в цифровом пространстве. Деловая корреспонденция является не только одной из наиболее важных для работы и общественной жизни составляющих в целом, но и любого бизнеса в частности, так как благодаря ей осуществляется эффективное взаимодействие между партнерами. Автор делает вывод, что письменная деловая коммуникация играет огромную роль в культуре бизнеса, соответственно, сегодня обществом востребованы профессионалы своего дела, чей высокий уровень экономической культуры обеспечит компаниям получение прибыли.

Ключевые слова: качественное образование, образовательные программы, междисциплинарные знания, цифровое пространство, письменное деловое общение, профессиональная мобильность, экономическая культура личности

Для цитирования: Аверьянова С. В. Обучение ведению цифровой деловой корреспонденции на английском языке в контексте развития экономической культуры личности // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. 2022. Вып. 2(843). С. 9–13. DOI 10.52070/2500-3488_2022_2_843_9

Original article

Teaching Digital Business Correspondence as the Key Component in the Development of an Individual's Economic Culture

Svetlana V. Averianova

Russian Foreign Trade Academy, Moscow, Russia

svetlanav_d@mail.ru

Abstract. The article examines the problem of teaching modern students electronic written business communication. Business communication is one of the key essentials needed not only for work and social life in general but also for all kinds of businesses as it provides partners' effective interaction. The author concludes that business correspondence plays a major role in the economic culture of businesses, and society needs professionals with a high level of their development for companies to raise revenues.

Keywords: quality education, educational programmes, interdisciplinary knowledge, digital space, written business communication, professional mobility, an individual's economic culture

For citation: Averianova, S. V. (2022). Teaching digital business correspondence as the key component in the development of an individual's economic culture. Vestnik of Moscow State Linguistic University. Education and Teaching, 2(843), 9–13. 10.52070/2500-3488_2022_2_843_9

ВВЕДЕНИЕ

В связи с глобальными изменениями, происходящими в социальной и экономической жизни как нашей страны, так и мирового сообщества, задача профессионального образования значительно усложнилась. На современном этапе важно подготовить высококвалифицированного и конкурентоспособного специалиста, компетентного не только в своей профессиональной деятельности, но свободно ориентирующегося в смежных областях и легко адаптирующегося к изменениям в экономической и профессиональной сферах. Другими словами, выпускник вуза должен представлять собой личность с высоким уровнем экономической культуры, готовую к взаимодействию с участниками коммуникационного общества в процессе достижения общих целей, разработки новых идей, решения многоплановых задач.

Практика показывает, что на современном этапе высшее образование не может обеспечить полноценную подготовку такого универсала в силу достаточно узкой профессиональной специализации каждого вуза. В большинстве учебных программ остается традиционный параллелизм дисциплин, который сегодня неактуален, так как интеграция междисциплинарных знаний объективно востребована благодаря регулярным и достаточно быстро происходящим изменениям в научной, образовательной, технической, технологической и экономической сферах деятельности. Соответственно, можно сделать вывод: чтобы соответствовать требованиям времени, классическую систему высшего образования необходимо менять, нужны новые научные конструкции для обеспечения междисциплинарных знаний и современные учебные программы [Яроцкая, 2016], которые существенно повысят качество подготовки как новых специалистов, так и самих педагогических кадров.

В 1996 году Совет Европы определил пять базовых компетенций, которыми должны владеть специалисты, работающие в поликультурном пространстве:

1. Политические и социальные компетенции, позволяющие отдельной личности участвовать в процессе принятия решений, чувствовать ответственность за принимаемые решения, участвовать в деятельности и развитии демократических институтов.

2. Компетенции, обеспечивающие полноценную жизнь в поликультурном обществе, препятствующие возникновению ксенофобии и распространению климата нетерпимости и способствующие пониманию и принятию различий, существующих в странах других культур, языков и религий.

3. Компетенции, обеспечивающие высокий уровень владения устным и письменным общением,

позволяющий эффективно работать и вести активную общественную жизнь. В эту группу компетенций было отнесено владение одним или несколькими иностранными языками, принимающее все более существенное значение на современном этапе.

4. Компетенции, связанные с возникновением общества информации, такие как владение новейшими технологиями, понимание их плюсов и недостатков, а также способность относиться критически к различным видам информации и рекламе, передаваемым СМИ и интернет-каналами.

5. Компетенции, помогающие реализовать желание и возможность учиться на протяжении всей жизни.

В контексте решения задачи по подготовке экономически образованных специалистов совершенно очевидно, что данные компетенции не потеряли своей актуальности и в настоящее время.

В нашей статье мы обратимся к рассмотрению компетенции, отвечающей за владение умениями и навыками общения, и подробно рассмотрим ее немаловажную часть – письменное деловое общение, так как сейчас обществом прежде всего востребованы профессионалы, владеющие культурой деловой коммуникации на высочайшем уровне. Опыт показывает, что значительному количеству выпускников экономических вузов, в частности, работающих на международных рынках, приходится осваивать этот совершенно новый для них вид деятельности с нуля уже после окончания вуза, так как в учебные программы образовательных заведений в большинстве своем не включено обучение ведению деловой корреспонденции.

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ В ЦИФРОВОМ ФОРМАТЕ КАК ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ЛИЧНОСТИ

Вопросы: что нужно знать и уметь, чтобы стать настоящим профессионалом в экономической области? а также как стать успешным, занимаясь предпринимательской деятельностью? – ждут от институтов высшего образования конкретного ответа. В связи с этим значительно повысился интерес к обучению деловому общению в целом и письменному деловому общению в частности, так как деловая переписка, благодаря которой и осуществляется эффективное взаимодействие между партнерами, является одной из наиболее важных составляющих любого бизнеса.

Принимая данный факт во внимание, важно научить будущих специалистов умениям вести внутреннюю корреспонденцию, в частности, грамотно составлять должностные и служебные записки,

отчеты, запросы и т. д., осуществлять внешнее деловое общение, т. е. вести письменную коммуникацию с партнерами по бизнесу [Русанов, 2011]. Мы подробно остановимся именно на этом аспекте.

Глобальная цифровизация диктует свои условия. Благодаря мировой сети Интернет письменное деловое общение осуществляется очень широко, позволяя оперативно обмениваться информацией с представителями различных компаний, коллегами и клиентами за рубежом. Будущие профессионалы, соответственно, должны владеть навыками письменной коммуникации, ведущейся в дистанционном режиме, на высоком уровне.

Во время личных встреч невербальные средства общения, манера говорить, интонация, правильно расставленные смысловые ударения помогают повлиять на мнение собеседника, но совершенно очевидно, что ни один из этих приемов не актуален при ведении переписки. Чтобы письменная деловая коммуникация стала эффективной, рекомендуется следовать общепринятому формату и структуре, использовать специальные клише, унифицированные речевые и стилистические обороты, а также применять способы соединения частей предложений, которые употребляются только в письменной речи [Яроцкая, Градышкевич-Радышкевич, 2001]. Лексика, используемая в деловой корреспонденции, должна быть достаточно официальной или нейтральной, тогда сообщение будет носить деловой характер. Если при составлении документов эти важные элементы не учитываются, письменное деловое общение часто оказывается неэффективным, и положительный результат не достигается, в частности, контракт может остаться неподписанным, внутренние документы (отчеты, служебные записки и т. д.) не приняты, резюме не рассмотрены и т. д. Студентам также важно знать, что, работая с зарубежными партнерами, им придется вести не только стандартную деловую переписку, но и отправлять поздравительные письма, приглашения, выражать благодарности и составлять другие виды писем, которые не являются традиционной частью деловой письменной культуры в нашей стране, но совершенно необходимы для поддержания устойчивых контактов с коллегами из других стран. Лаконичное, информативное, хорошо структурированное, грамотное и правильно оформленное письмо будет свидетельствовать об уважении к партнеру и высоком уровне культуры компании, которую представляет автор сообщения, что приведет к благоприятному результату и установлению дружеских и взаимовыгодных отношений.

Объясняя студентам правила ведения эффективного письменного диалога, нужно с самого

начала обратить их внимание на тот факт, что, хотя содержание и стиль делового сообщения зависят от цели письма, существует общепринятый стандарт, так называемый BLOCK STYLE, соблюдение которого несомненно продемонстрирует культуру и компетентность автора сообщения. Согласно данному формату, рекомендуется использовать «открытую пунктуацию» (т. е. отсутствие знаков препинания) в адресах отправителя и получателя, приветствии и заключительной части письма; начинать строки от самого начала поля страницы; без абзацев; между частями письма, которые содержат новую информацию, оставлять свободную строку. Следует также сообщить студентам, что электронное письмо всегда должно иметь короткую и точно сформулированную тему, например: *Request for your furniture catalogues*, чтобы оно не пришло в папку «нежелательная» почта (junk mail) или не было удалено получателем без открытия.

Будущим специалистам необходимо усвоить, что правильная структура письма (вступление, объясняющее цель написания письма, основная информативная часть и заключение с определенным набором рекомендуемых фраз) делает его удобным и быстрым для прочтения [Аверьянова, 2009]. Например, короткое сообщение

Thank you for your letter of 11 August, enquiring about our range of herbs and spices. I am enclosing a catalogue and a price-list, quoting c.i.f. terms Caracas. We hope you will be pleased with the catalogue and the prices. Looking forward to receiving your order

соответствует всем требованиям культуры ведения деловой переписки. Оно структурировано, конструктивно и вежливо.

При письменном деловом общении важно соблюдать главный принцип делового этикета – вежливость, так как, уже отмечалось выше, письменная коммуникация исключает возможность визуально показать наше доброжелательное отношение к адресату. Соблюдение норм вежливости и позитивная коннотация любого сообщения играют существенную роль в установлении дружеских взаимоотношений и достижении поставленных целей, например, в переписке с зарубежными партнерами следует использовать такие традиционные формы обращения, как *We are happy (pleased) to inform you...* ; *We are extremely grateful...* ; *We look forward to hearing from you*. Нарушение соответствующего этикета и отсутствие общепринятых фраз в деловой корреспонденции может привести к ухудшению отношений между партнерами или даже к отказу от дальнейшей коллаборации.

Хотя каждая часть любого письменного сообщения имеет свою функцию, они должны быть

логичны и взаимосвязаны, в этом случае можно и нужно использовать такие специальные сложные предлоги, как:

With regard to (our telephone conversation) – относительно;

In compliance with (the current regulations) – в соответствии, соответственно;

Due to (the changes in...) – благодаря, из-за.

На электронное письмо принято давать ответ в течение одного дня, а лучше в течение 2-х часов с момента его получения, так как быстрый и четкий ответ является показателем высокого качества работы компании, которую представляет сотрудник, и признаком хорошего тона. Если информативно отреагировать на письмо вовремя не получается, рекомендуется отправить адресату сообщение такого содержания:

Благодарим Вас за письмо.

К сожалению, у нас нет возможности дать Вам полную информацию в ближайшее время.

Мы обязательно ответим Вам в течение суток,

или предложить другую дату, обязательно указав причину задержки подробного письма. Таким образом, компания выразит свое уважение и внимание к адресату и покажет, что его письмо важно.

Говоря со студентами о стиле написания деловых писем, надо подчеркнуть, что результативное письменное общение подразумевает эффективное взаимодействие с коллегами из других организаций, поэтому при инициировании корреспонденции партнером по переписке рекомендуется составлять ответ, придерживаясь стиля, предлагаемого им, в других случаях необходимо составлять сообщения нейтрального характера, избегая эмоциональной окраски. Использование выражений или лексических единиц разговорного характера, а также выражающих эмоции личного характера, не уместны в деловом сообщении, так как оно теряет формальность и даже может стать фамильярным. В стандартном деловом письме не следует использовать избразительно-выразительные языковые средства,

такие как эпитеты, гиперболы и метафоры, эфатические конструкции, смайлы и эмоджи, так как язык данных сообщений обычно нейтрален. Для выделения важной информации не нужно применять цветные шрифты, для этой цели существует жирный шрифт или курсив.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня цифровая письменная коммуникация является основным каналом общения делового сообщества во всем мире, ряд крупных компаний осуществляют общение только посредством электронных сообщений, благодаря которым фиксируются и соблюдаются долгосрочные договоренности.

Учитывая данный факт, можно заключить, что письменная деловая культура общения играет огромную роль в культуре ведения бизнеса, и высокий уровень экономической культуры участников бизнес-процессов обеспечит компании получение прибыли. Принимая данное положение вещей во внимание, следует сделать вывод о том, что у будущих специалистов необходимо целенаправленно формировать и развивать умения и навыки делового общения на этапе обучения в высшем учебном заведении.

Задача преподавателей вузов – научить, а будущих предпринимателей научиться вести успешное деловое общение, опираясь на полученные знания социокультурных особенностей и правил делового этикета, а также учитывая конкретную ситуацию общения и сопровождающие его обстоятельства, статус / социальное положение партнера по переписке и т. д., которое обеспечит достижение поставленных целей в бизнесе. На сегодняшнем этапе соблюдение цифрового этикета необходимо для каждого работника любой компании, так как таким образом демонстрируется не только профильная экспертность представителя организации, но и умение правильно организовать коммуникационный процесс, что, безусловно, позволит строить долгосрочные и взаимовыгодные отношения с коллегами и клиентами.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Яроцкая Л. В. Иностранный язык и становление профессиональной личности (неязыковой вуз). М. : Триумф, 2016.
2. Русанов Е. К. Характеристика специалистов с иноязычной компетентностью на современном российском рынке труда // Молодой ученый. 2011. Вып. 11 (34). С. 99–101.
3. Яроцкая Л. В., Градышkevич-Радышкевич И. И. Учимся правильно формулировать и излагать мысли: учебное пособие по развитию умений письменного речевого общения. М. : МГЛУ, 2001.
4. Аверьянова С. В. Деловой английский как неотъемлемая составляющая коммуникативной компетенции специалистов-международников // Российский внешнеэкономический вестник. 2009. Вып. 9. С. 68–73.

REFERENCES

1. Yarotskaya, L. V. (2016). Inostranny`j yazyk i stanovlenie professional`noj lichnosti (neyazykovy`j vuz) = Foreign Language and Developing a Professional Identity (Non-linguistics University). Moscow: Triumph. (In Russ.)
2. Rusanov, E. K. (2011). Characteristics of specialists with foreign language competence in the modern Russian labor market. Young scientist, 11(34), 99–101. (In Russ.)
3. Yarotskaya, L. V., Gradyshkevich-Radyshkevich, I. I. (2001). Uchimsya pravil`no formulirovat` i izlagat` my`sli: uchebnoe posobie po razvitiyu umenij pis`mennogo rechevogo obshheniya = Learning to formulate and express thoughts correctly: textbook for developing written speech communication skills. Moscow: MSLU. (In Russ.)
4. Averianova, S. V. (2009). Business English as an integral part of the communicative competence of international specialists. Russian Foreign Economic Bulletin, 9, 68–73. (In Russ.)

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Аверьянова Светлана Вячеславовна

кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой английского языка
Всероссийской академии внешней торговли

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Averianova Svetlana Viacheslavovna

PhD (Pedagogy), Associate Professor, Head of the English Language Department,
Russian Foreign Trade Academy

Статья поступила в редакцию 10.11.2021
одобрена после рецензирования 20.01.2022
принята к публикации 04.03.2022

The article was submitted 10.11.2021
approved after reviewing 20.01.2022
accepted for publication 04.03.2022