1. Mubaslat M. The Effect of Using Educational Games on the Students' Achievement in English Language for the Primary Stage. 2012. 14 p. Retrieved from: https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED529467.pdf

2. Sigurðardóttir S. The use of games in the language classroom. 2010. 42 p. Retrieved from: https://skemman.is/bitstream/1946/6467/1/Sigridurdogg2010.pdf

3. Frydrychova Klimova B. Games in the Teaching of English / Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2015. pp. 1157-1160.

4. Ковальова Т. Про використання комп'ютерних ігор на заняттях з англійської мови. 2015. Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія. [Електронний ресурс]. http://jrnl.nau.edu.ua/index.php/VisnikPP/article/view/10227/13428

Кащук Мар'яна,
доцент кафедри
Липченко Тетяна,
викладач
(Львівський державний університет
внутрішніх справ)

РОЗВИТОК НАВИЧОК ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ

У статті розглянуто важливість оволодіння навичками ділового листування. Наведено різновиди офіційних листів. Охарактеризовано правила написання листа-скарги.

Ключові слова: *ділове листування, офіційний лист, лист-скарга.*

The importance of mastering the skills of business correspondence is considered in the article. Some types of formal letters are proposed. The rules of writing the letter of complaint are characterized.

Key words: *business correspondence, formal letter, letter of complaint.*

Професійну компетентність і ділові якості співробітника будь-якої великої міжнародної компанії характеризує уміння правильно скласти діловий лист англійською мовою. Ділова англійська характеризується досить вузькою сферою вживання [3, с. 27]. Вивчення основ ділового листування – це унікальна можливість для студентів підвищення рівня володіння англійською мовою у професійній діяльності, збільшення потенційної можливості кар'єрного росту, вміння налагоджувати контакти із зарубіжними партнерами, здійснювати ділове листування з клієнтами, колегами або співробітниками [1, с. 114].

Ділові листи найбільш доречні при формальному знайомстві з компанією, підтвердженні контрактів, висловленні подяки, поваги чи скарги. По-друге, вони слугують корисним підґрунтям для важливої електронної або факсової пошти. Крім того, у разі виникнення технологічних проблем з факсами або електронною поштою діловий лист залишається єдиним письмовим способом ділової комунікації.

У сучасному міжнародному бізнесі вміння писати ділові листи англійською мовою є дуже важливим умінням, оскільки співпраця просто неможлива без взаєморозуміння. Існують чіткі правила ведення ділової переписки англійською мовою, проте ділові листи мають дуже широку класифікацію, а тому, дуже специфічні. Для різних видів ділового листування вимоги значно відрізняються. Ще більше розбіжності в правилах оформлення ділових листів українською та англійською мовами [2, с. 54].

Під час навчання діловому листуванню слід враховувати чимало аспектів, а саме:

- правила, етикет і особливості ділового листування;
- класифікація, типи, види і стилі листів (наприклад: електронний лист, службова записка, запит і відповідь, скарга і вибачення, прес-реліз, звіт, лист-пропозиція, рекламний лист, рекламація, резюме, супровідний лист, факси, телеграми);

• структура ділового листа, звернення, заключні фрази, підпис, додатки, копії, тощо;

• найбільш загальновживані фрази і вирази, кліше, жаргонізми, сленг, абревіатури, спеціальна лексика, скорочення, термінологія, особливості англомовного епістолярного жанру;

• орфографія, граматика, правопис, пунктуація і багато іншого.

Існує чимало видів ділових листів, при написанні яких слід дотримуватися відповідних правил. До ділових листів належать комерційний лист (Sales Letter), лист-заява (Application Letter), лист-скарга (Letter of Complaint), лист-доручення (Order Letter), лист по врегулюванню суперечок (Adjustment Letter), лист-запит (Inquiry Letter), лист-нагадування (Follow-up Letter), рекомендаційний лист (Letter of Recommendation), лист-підтвердження (Acknowledgement Letter), заява про звільнення (Letter of Resignation) тощо.

Кожен з вказаних листів має свою структуру і правила написання. Розглянемо правила написання листа-скарги.

Листи-скарги пишуть тоді, коли, насамперед потрібно висловити невдоволення певною продукцією чи наданням певної послуги. Незважаючи на те, що це лист-скарга, все ж не слід бути занадто різким. Мова, яку використовують в листах-скаргах, залежить від того, чи лист пишуть в помірному тоні чи у строгішому тоні.

Звичайно як і будь-який офіційний лист, лист-скарга починається звертанням. При цьому слід зауважити, що листи, які починаються, наприклад Dear Mr Jones (тобто, нам відоме ім’я людини), закінчуються фразою Yours sincerely. А листи, які починаються Dear Sir / Madam, закінчуються Yours faithfully.

Кращий спосіб почати лист – вказати ціль написання з самого початку. Це називається прямим підходом, і він встановлює тон для подальшого тексту листа, який має викликати інтерес у читача і дати відразу йому зрозуміти, в чому полягає суть проблеми.

Безумовно, дуже важливим при навчанні писанню ділових листів є вивчення стандартних шаблонних висловів, оскільки це дає можливість впевнено вести ділову переписку, змінюючи лише проблематику листа. Такі шаблонні формули використовують як на початку (opening remarks), так і в кінці листа (closing remarks).

Opening Remarks

(Mild tone)

- I am writing in connection with / on the subject of … .

- I wish to draw your attention to a problem which arose due to … .

(Strong tone)

- I am writing to express my strong dissatisfaction with the disgraceful treatment I received / the attitude of your staff.

- I am writing to complain about the appalling behavior of … / the shocking quality of … [4, c. 46].

Після вказання причини написання листа слід вказати самі проблеми, тобто, на що той хто пише, скаржиться. Слід звернути увагу, що кожна скарга повинна бути вказана окремим абзацом і обов'язково підтверджена доказами, прикладами.

Наступний абзац листа – це дії чи кроки, яких очікує той хто пише скаргу від тої чи іншої компанії чи особи. Це власне заключні фрази (closing remarks).

Closing Remarks

(Mild tone)

- I feel that I an entitled to a refund / replacement / compensation in the form of … .

- I hope / I would appreciate it if this matter could be dealt with promptly.

(Strong tone)

- I insist on / I demand a full refund / an immediate replacement.

- If the matter is not dealt with promptly, I shall be forced to take legal action / take the matter further [4, c. 46].

Слідуючи таким простим правилам, можна з успіхом навчитися вести ділову переписку.

1. Басс А.М. Научная и деловая корреспонденция / А.М. Басс. М.: Наука. 1991. 176 с.
2. Плотников А.В. Деловая переписка с зарубежным партнером / А.В. Плотников. Киев: Мира. 1992. 125 с.
3. Тарнопольський О.Б. Методика навчання англійської мови на ІІ курсі технічного ВНЗ / О.Б. Тарнопольський. К. Вища школа. 1995. 167 с.
4. Evans V., Dooley J. On Screen. Writing Book. B 2. Express Publishing. 2014.

Кузьо Любов,

доцент кафедри

(Львівський державний університет

внутрішніх справ)

ФОРМУВАННЯ УМІНЬ ІНШОМОВНОГО МОВЛЕННЯ СТУДЕНТІВ НА ЗАНЯТТЯХ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ

Проаналізовано якісні характеристики усного мовлення, організацію роботи над усною розмовною темою, що допомагають інтенсифікувати процес удосконалення навичок та вмінь студентів у мовленні на занятті англійської мови. Слід зазначити, що навчання іншомовному говорінню є складним процесом, який поряд із засвоєнням граматичного та лексичного матеріалу потребує також розвитку ситуативного та творчого мислення студентів. Таким чином, метою навчання іноземної мови у закладах вищої освіти є оволодіння іноземною мовою як засобом комунікації та формування навичок професійно спрямованого іншомовного говоріння студентів для