

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра англійської філології та світової літератури

**ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ПИСЬМОВОЇ ТА  
УСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРИ НАВЧАННІ  
МЕРЕЖЕВОГО ДІЛОВОГО АНГЛОМОВНОГО  
МОВЛЕННЯ В ПРОФІЛЬНІЙ ШКОЛІ**

Кваліфікаційна робота здобувачки  
освітнього ступеня магістр  
спеціальності 014 Середня освіта  
предметної спеціальності 014.021  
Англійська мова і література  
освітньої програми Середня освіта:  
англійська мова та зарубіжна література  
Каратанас Вікторії Валеріївни

Керівник – канд. філол. наук, доц. Четверікова Олена Ооальдівна  
Рецензент – канд. пед. наук, доц. **Звєкова Вікторія Корніївна**

Робота допущена до захисту

на засіданні кафедри \_\_\_\_\_

(назва випускової кафедри)

протокол № \_\_\_\_ від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_

(підпис) (прізвище, ініціали)

Робота пройшла публічний захист

на відкритому засіданні ЕК

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

Оцінка \_\_\_\_\_

(за стобальною шкалою) (за традиційною шкалою)

Голова ЕК

\_\_\_\_\_

(підпис) (прізвище, ініціали)

## РЕЗЮМЕ

Формування навичок письмової та усної комунікації при навчанні ділового англомовного Інтернет мовлення в профільній школі є актуальним, оскільки сьогодні відмічається формування особливого комунікативного простору на теренах Інтернету, що призводить неймовірні зміни в тому, як відбувається комунікація в бізнесі. Інтернет-комунікація представляє гібридне утворення усного та писемного мовлення. Відбувається змішення офіційно-ділового та розмовного стилів у корпоративному електронному листі. Ділове письмове мовлення при неформальному діловому спілкуванні імітує живу розмову, характеризується простим синтаксисом, емоційною забарвленістю.

Тенденції глобалізації та уніфікації здійснюють вплив на характер ділової електронної кореспонденції, внаслідок чого відбуваються зміни у мовному реєстрі. При електронному спілкуванні між колегами вживаються нікнейми, мовлення є динамічнішим, оскільки воно здебільшого орієнтовано на прийняття швидких рішень. Кваліфікований спеціаліст прагне зрозуміти спосіб мислення бізнес-партнерів за допомогою глибокого знання мовних особливостей, ознайомлення з літературними джерелами та особливостями Інтернет комунікації.

Культурний фактор ділової комунікації та діджитал-етикет сприяють усуненню мовних бар'єрів і спираються на підприємницьку етику ведення бізнесу. Аналізується лексична складова англійського ділового словника, враховуючи національно-культурні аспекти мовної поведінки комунікантів та тематичні особливості проблем, що обговорюються. Окрему увагу приділено словоскладенню англійських онлайн неологізмів сфери бізнесу.

Навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі постає важливим напрямом. Навички англомовного ділового спілкування мають зорієнтувати старших школярів у світі професій і сприяють формуванню професійно важливих компетентностей. «Ділова англійська мова» як елективний курс профільної школи розширює та поглиблює зміст загального

знання, розвиває мовну, мовленнєву та соціокультурну підготовку учнів в сфері бізнес-комунікації, навчає спеціальної лексики та граматики, необхідних для ситуацій працевлаштування, презентацій, переговорів, ділового листування. Учні навчаються комунікативним стратегіям, необхідним для налагодження різних форм бізнес контактів. Навички ділової письмової комунікації забезпечують засвоєння стандартів написання ділових офіційних та приватних письмових текстів. Навчання самостійному комбінуванню мовленнєвого матеріалу під час створення фрагментів письмового тексту без опори на зразок дає можливість викладати у письмовій формі власні думки, вказує на наявність творчого комунікативного вміння. Наявність англomовної комунікативної компетенції у письмовому діловому електронному спілкуванні перетинається з компетенціями у сфері інформаційно-комунікаційних технологій. Використання нових інформаційних технологій та Інтернет-ресурсів допомагає реалізувати особистісно-орієнтовний підхід до навчання, забезпечує його індивідуалізацію та диференціацію.

Успішність навчання англійської ділової мови великою мірою базується на вживанні різноманітних інтерактивних методів, що дає можливість учням ширше використовувати активну лексику для міжособової та групової комунікації. Розвиток навичок усного мовлення набуває якісно нового розвитку за змістовим наповненням, ступенем природності, вмотивованістю та інформативністю. Знання лінгвістичних особливостей діалогічного та монологічного мовлення, розуміння логічної структури, тематичних різновидів, та інших характеристик сприяє розвитку комунікативної компетенції.

## SUMMARY

The formation of written and oral communication skills when teaching business English online speech in a specialized school is relevant, since today there is a formation of a special communicative space on the Internet, which leads to incredible changes in how communication in business takes place. Internet communication represents a hybrid formation of oral and written speech. There is a mixture of official business and conversational styles in corporate e-mail. Business written speech in informal business communication imitates a live conversation, is characterized by simple syntax, emotional coloring.

Trends in globalization and unification have an impact on the nature of business electronic correspondence, resulting in changes in the language register. In electronic communication between colleagues, nicknames are used, speech is more dynamic, as it is mostly focused on making quick decisions. A qualified specialist seeks to understand the way of thinking of business partners through in-depth knowledge of language features, familiarization with literary sources and features of Internet communication.

The cultural factor of business communication and digital etiquette contribute to the elimination of language barriers and are based on the entrepreneurial ethics of doing business. The lexical component of the English business dictionary is analyzed, taking into account the national and cultural aspects of the linguistic behavior of communicants and the thematic features of the problems being discussed. Special attention is paid to the word formation of English online neologisms in the business sphere.

Teaching business English in senior specialized schools is becoming an important direction. English-language business communication skills should orient senior schoolchildren in the world of professions and contribute to the formation of professionally important competencies. "Business English" as an elective course in specialized schools expands and deepens the content of general knowledge, develops the language, speech and socio-cultural training of students in the field of business

communication, teaches special vocabulary and grammar necessary for employment situations, presentations, negotiations, and business correspondence. Students learn communication strategies necessary for establishing various forms of business contacts. Business written communication skills ensure the mastery of standards for writing business official and private written texts. Learning to independently combine speech material when creating fragments of a written text without relying on a sample makes it possible to express one's own thoughts in writing, indicates the presence of creative communicative skills. The presence of English-language communicative competence in written business electronic communication intersects with competencies in the field of information and communication technologies. The use of new information technologies and Internet resources helps to implement a person-oriented approach to learning, ensures its individualization and differentiation.

The success of teaching business English is largely based on the use of various interactive methods, which allows pupils to use active vocabulary more widely for interpersonal and group communication. The development of oral skills acquires a qualitatively new development in terms of content, degree of naturalness, motivation and informativeness. Knowledge of the linguistic features of dialogical and monological speech, understanding of logical structure, thematic varieties, and other characteristics contributes to the development of communicative competence.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>8</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ВІДМІННІ РИСИ СУЧАСНОЇ ДІЛОВОЇ ІНТЕРНЕТ КОМУНІКАЦІЇ.....</b>	<b>13</b>
1.1. Сучасна Інтернет комунікація та її різновиди.....	13
1.2. Соціокультурний аспект ділового Інтернет мовлення .....	24
1.3. Лексико-граматичні та стилістичні риси ділової Інтернет комунікації.....	28
Висновки до розділу 1.....	34
<b>РОЗДІЛ II. ОПАНУВАННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДІЛОВОГО АНГЛІЙСЬКОГО МОВЛЕННЯ В СТАРШІЙ ПРОФІЛЬНІЙ ШКОЛІ.....</b>	<b>37</b>
2.1. Методичні підходи до навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі.....	37
2.2. Особливості навчання писемного мовлення в старшій профільній школі.....	44
2.3. Вимоги написання та оформлення ділового електронного листа.....	49
Висновки до розділу 2.....	61
<b>РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УЧНІВ СТАРШОЇ ПРОФІЛЬНОЇ ШКОЛИ.....</b>	<b>64</b>
3.1. Інтерактивне навчання як шлях до успішної ділової комунікації .....	64
3.2. Особливості усної комунікації при навчанні ділового діалогічного мовлення на уроках англійської мови.....	72
3.3. Комплекс вправ і завдань для розвитку професійної комунікативної компетенції з теми «Business English Communication» для учнів 11 класу старшої профільної школи .....	77
Висновки до розділу 3.....	84
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>87</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>94</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** За останнє десятиліття ми побачили неймовірні зміни в тому, як відбувається комунікація в бізнесі. Розвиток світової економіки, прогрес у сфері цифрових технологій – усе це підштовхнуло організації, підприємства та фахівців до роботи в Інтернеті. Багато відомих брендів навіть відмовилися повертатися до своїх попередніх методів роботи, а інші компанії перейшли на онлайн-формат за допомогою різних моделей віддаленої, віртуальної комунікації.

Усі ці завдання та виклики постали перед старшою профільною школою взагалі, на засвоєння англійської мови зокрема. Учні профільної школи мають йти в ногу з часом і засвоїти особливості ділового письмового та усного Інтернет спілкування. Такі знання є дуже актуальними і можуть стати шляхом до їх успіху в майбутньому.

**Метою кваліфікаційної роботи** є всебічний розгляд особливостей сучасної ділової Інтернет комунікації, пояснення принципів навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі, вивчення особливостей формуванні навичок мережевого письмового та усного ділового спілкування та розробка комплексу вправ і завдань для набуття необхідних компетенцій.

Поставлена мета визначила наступні **завдання** дослідження:

- дослідити характерні риси Інтернет комунікації та її різновидів;
- розглянути важливість соціокультурного аспекту ділового Інтернет мовлення;
- визначити лексико-граматичні та стилістичні риси ділової Інтернет комунікації;
- вивчити методичні підходи до навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі;
- пояснити особливості навчання писемного мовлення в старшій профільній школі;
- виявити та конкретизувати вимоги написання та оформлення ділового

електронного листа;

- розглянути особливості застосування інтерактивного навчання;

- вивчити особливості усної комунікації при навчанні ділового

діалогічного мовлення на уроках англійської мови

- запропонувати комплекс вправ і завдань для розвитку професійної комунікативної компетенції з теми «Business English Communication» для учнів 11 класу старшої профільної школи

**Об'єкт дослідження** становлять наукові підходи до навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі.

**Предметом дослідження** є діалогічне та монологічне Інтернет мовлення та способи його навчання в старшій профільній школі.

**Методи дослідження**, використані у роботі:

- *теоретичного спостереження та опису* при вивченні наукових джерел вітчизняної та зарубіжної лінгвістичної та навчально-методичної літератури з метою виявлення рівня розробленості досліджуваної теми, аналіз особливостей Інтернет комунікації та навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі;

- *порівняння, аналізу та синтезу* при виокремленні особливостей навчання діалогічного та монологічного мовлення;

- *педагогічного конструювання* з метою окреслення особливостей побудови практичних завдань для засвоєння письмової та усної форм ділової англійської мови;

- *емпіричний* для практичної перевірки застосування комплексу завдань з розвитку різних форм ділового англомовного спілкування;

- *узагальнення та аналізу* отриманих даних з метою покращення подальшої роботи при навчанні ділової англійської мови.

**Джерельна база дослідження** поєднує праці таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як: С. Бибики, Г. Сютя «Сучасна ділова культура: усне і писемне спілкування» (2019), Васьківська Г. О., Кизенко В. І., Косянчук С. В. «Формування змісту профільного навчання: теоретико-методологічний

аспект» (2018), Долапчі А. Ю. «Інноваційні технології навчання як метод ефективного формування іншомовних компетенцій» (2022), Кащук М., Липченко Т. «Розвиток навичок ділового листування англійською мовою» (2019), Клярська Г. Ю., Тарасенко О. Д. «Особливості мови інтернет спілкування» (2018), Комар О.С. «Комунікативний підхід до навчання англійської мови у закладах середньої та вищої освіти» (2024), Косянчук М. О. «Суть та зміст навчання писемного мовлення у старшій школі» (2018), Кудельська О., Мельницька О. «Особливості використання Інтернет-освіти у підготовці вчителів англійської мови» (2022), Максимова О. П., Апалат Г. П. «Розвиток компетентності в письмі в старшій школі» (2022), Орлова А. А. «Роль цифровізації у розвитку міжкультурної ділової комунікації» (2024), Редько В. «Конструювання змісту підручників з іноземних мов» (2017), Стасюк Т.В., Резунова О.С. «Ділова англійська мова» (2023), Adams S. «89 Ways to Sign off on an Email» (2014), Ali B. J., Anwar G., Gardi B. «Business Communication Strategies» (2021), Barrett B. «The Internet and Business English» (2003), Zhe Zhang, Shuili Du, «The Rules of Using Playful Nicknames at Work» (2024) та інші.

**Практичне значення** кваліфікаційної роботи полягає в можливості застосування теоретичного та практичного матеріалу на уроках ділової англійської мови для навчання написання електронних листів, набуття навичок діалогічного та монологічного мовлення.

**Апробація результатів дослідження.** Матеріали дослідження було оприлюднено на 2 конференціях протягом 2025 н. р.: ІХ Всеукраїнської науково–практичної конференції молодих вчених та студентів з нагоди Всеукраїнського дня науки. «Пріоритетні напрями європейського наукового простору: пошук студента». 16 травня 2025 р., м. Ізмаїл; Міжнародна науково-практ. інтернет-конф. «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації». 24 червня. 2025 р. м. Переяслав.

**Публікації**, пов'язані з тематикою дослідження, вміщені в таких виданнях:

- Вікторія Каратанас. Інтерактивні прийоми навчання успішної ділової комунікації у профільній школі. Пріоритетні напрями європейського наукового простору: пошук студента. Вип. 15. Ізмаїл: РВВ ІДГУ, 2025. С. 105-108.

- Вікторія Каратанас. Навчання ділової англомовної комунікації учнів профільної школи як шлях до набуття конкурентоспроможності. Матеріали Міжнар. науково-практ. інтернет-конф. «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації». 24 червня 2025 р. Вип. 118 С. 62-65.

**Структура роботи:** складається зі вступу, трьох розділів, висновків після кожного розділу та загальних висновків наприкінці дослідження, списку використаних джерел.

**У вступі** визначається тема дослідження, пояснюється її актуальність та доцільність, окреслюються методи дослідження та аналізу при навчанні спеціальної лексики, пояснюється мета дослідження, практичне значення та розкривається структура роботи.

**У першому розділі** роботи під назвою «ВІДМІННІ РИСИ СУЧАСНОЇ ДІЛОВОЇ ІНТЕРНЕТ КОМУНІКАЦІЇ» розглянуто формування особливого комунікативного простору на теренах Інтернету, характерні та відмінні риси Мережевого спілкування, появу нових цифрових жанрів, методів відтворення засобів англійського усного та письмового спілкування, враховуючи культурну складову; вивчаються різноманітні лінгвістичні характеристики ділової Інтернет комунікації.

**У другому розділі** кваліфікаційної роботи під назвою «ОПАНУВАННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДІЛОВОГО АНГЛІЙСЬКОГО МОВЛЕННЯ В СТАРШІЙ ПРОФІЛЬНІЙ ШКОЛІ» пояснено завдання навчання ділової англійської мови на профільному рівні, пояснено шляхи сприяння формуванню професійного самовизначення школярів з урахуванням індивідуальних особливостей, інтересів і нахилів, розглянуто поняття елективного курсу ділової англійської мови, проаналізовано шляхи досягнення освітніх цілей, основних завдань

англійської мови ділового спілкування, розкрито характерні риси спілкування за допомогою e-mail листів.

У *третьому розділі* кваліфікаційної роботи під назвою «ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УЧНІВ СТАРШОЇ ПРОФІЛЬНОЇ ШКОЛИ» розкрито принципи багатовекторного підходу у навчанні, коли оволодіння англійською мовою одночасно поглиблює професійно-спрямоване знання при застосуванні різноманітних інтерактивних методів, як «*case-study*»; пояснено особливості навчання усного діалогічного мовлення в рамках ділової англійської мови, запропоновано комплекс вправ і завдань для розвитку професійної комунікативної компетенції з теми «Business English communication» для учнів 11 класу старшої профільної школи.

**Висновки** містять результати аналізу проведеного дослідження.

**Список використаних джерел** складає **98** найменувань, з яких **24** є англійськими виданнями.

## РОЗДІЛ 1

### ВІДМІННІ РИСИ СУЧАСНОЇ ДІЛОВОЇ ІНТЕРНЕТ КОМУНІКАЦІЇ

#### 1.1. Сучасна Інтернет комунікація та її різновиди

Новий різновид комунікації у вигляді комп'ютерного спілкування свідчить про формування особливого комунікативного простору, що має специфічні риси. Перевагами Інтернету є його оперативність, глобальність, як відсутність просторово-часових кордонів, гіпертекстуальність, інформаційна креолізованість, що дає можливість використовувати одразу мовні, зорові та слухові елементи, креативність при утворенні нових форм комунікації та передачі інформації, інтерактивність, мультимедійність, динамічний характер спілкування, що сприяє зміні соціальних та культурних складових, відносна статусна рівність користувачів [96, с. 5-6].

Термін інтернет-комунікація позначає форму соціальної взаємодії, коли передача інформації відбувається за допомогою Інтернету з використанням стандартних протоколів обміну та подання інформації. Все це задає множинність контекстів взаємодії, зокрема ділової, і відкриває нові можливості для дослідження відмінностей між культурними традиціями у діловій сфері [84, с. 39-41].

Саме формальні характеристики Інтернет мовлення привертають увагу, оскільки усі висловлення фіксуються в графічній «письмовій» формі. Мовна своєрідність Інтернет-дискурсу, що безпосередньо впливає на зміну мовних стандартів, а також формування особливої «віртуальної» мовної особистості, представляє безперечний інтерес для сучасних учених. Існує думка, що Інтернет-комунікація є гібридом усного та писемного мовлення [26, с. 82-83]. Як зазначає Д. Кристал, в англomовному просторі Мережі така позиція підтримується не лише дослідниками віртуального простору, а й деякими користувачами, що відображається в посібниках з поведінки в Інтернеті, як «*Wired Style*» [81, с. 34]. Між тим, при певній схожості віртуальної комунікації

з усною мовою, говорити про повну тотожність не можна, оскільки Інтернет-комунікація використовує візуальний канал зв'язку, отже, є письмовою. Також означена форма комунікації передбачає опосередкований характер завдяки письмовим символам та певну віддаленість при спілкуванні.

Як зазначив Д. Кристал, чотири ознаки усного мовлення поєднують темпоральну обмеженість, спонтанність, обов'язкову соціальну взаємодію, доволі слабку текстову структурованість, тоді як мова Інтернету відповідає цим характеристикам лише частково, а ознаки безпосереднього спілкування, інтонаційне варіювання та можливість миттєвого самостійного коригування в усній комунікації взагалі не задіяні в Інтернет комунікації [81, р. 42]. За наявності гіпертексту, тобто мережевого представлення текстової інформації, читачі отримали можливість нелінійного просування, це йде на користь того, що усне мовлення є нелінійним. З іншого боку, як підкреслює О. Кудельська, користувачі Інтернету можуть редагувати власні повідомлення перед тим, як надіслати їх адресату, коли виявлені помилки будь -якого характеру впливають на зміст повідомлення, тобто відбувається свідомий аналіз мовних засобів, що використовуються. В усній формі, коли мовлення відбувається одночасно з процесом мислення, таке виявляється неможливим [32, с. 101].

Принципове розрізнення Інтернет мовлення спирається на аудіо- та візуальний канали зв'язку. В наявності письмове розмовне мовлення як неформальний різновид спілкування у письмовій формі, який імітує живу розмову, наприклад, у чатах, електронних листах або SMS та характеризується простотою, емоційністю, вживанням фразеологізмів, скорочень та неповних речень, і є основою для повсякденної комунікації в цифрову епоху. Як підкреслюють В. А. Перцева та В. А. Боровець у роботі «Особливості Веб-комунікативного мовного акту» (2019), «в інтернет-просторі ми маємо справу з активним користувачем розмовного стилю мови в режимі спілкування «онлайн», з усіма його мовними особливостями. Проте, замість звичного усного діалогу, ми отримуємо розмову в письмовій формі, бо кіберпростір заповнили тексти, створені спонтанно (у межах електронної пошти,

телеконференцій, чатів або комунікації під час групової гри), що певною мірою відіграють роль опозиції логічно організованим і досконало зредагованим текстам» [52, с. 239].

Можливість активно спілкуватися в Мережі нагадує справжню комунікацію, що призводить до широкого проникнення розмовної мови в письмове за формою віртуальне спілкування, незалежно від обраного комунікантами жанру. Особливо яскраве використання розмовних елементів можна спостерігати у приватному та діловому листуванні, а також у спілкуванні на форумах, в чатах соціальних мереж. Як підкреслюють О. В. Землянська і Джеймс Н. Сперос (2019), «комунікація має бути ефективною, сприяти досягненню цілей учасників спілкування, що припускає з'ясування наступних питань: 1) які засоби комунікації і як правильно ними користуватися в процесі спілкування; 2) як здолати комунікативні бар'єри нерозуміння, зробити комунікацію успішною» [20, с. 180].

Мережеве спілкування сприяє значному скороченню зусиль для відправлення та отримання інформації як для зарубіжних партнерів, так і в межах однієї компанії, сприяє економії затрат при здійсненні комунікації, оскільки паперове листування і телефонні перемовини замінюють їх Інтернет-аналоги.

Питання досліджень віртуальної комунікації віддзеркалює зацікавленість проблемами функціонально—стилістичного та жанрово-дискурсивного характеру [33; 42; 85; 87].

Науковці підкреслюють, що сучасна ділова комунікація переживає певні трансформації, які є наслідком появи:

- 1] корпоративних чатів;
- 2] нових цифрових жанрів оперативної взаємодії, от-як наказ, службові нотатки;
- 3] дифузії офіційно-ділового та розмовного стилів на рівні корпоративного електронного листа [5, с. 249-254].

Автор Н. Г. Овсяна в роботі «Ресурси Інтернет для вивчення англійської

мови» (2008) [45, с. 48-49]. виокремлює в текстових масивах на рівні мережі Інтернету такі різновиди мовлення:

№	Види Інтернет комунікації
1	підготовлені, відредаговані та відкориговані тексти у формі мережевих версій медіа та різних документів;
2	непідготовлені спонтанні висловлення в чатах, де формально превалює розмовне мовлення, при наявності специфічного відтінку обміну репліками в письмовій формі;
3	спілкування, що відбувається на перетині ділової та розмовної форми, як-от форуми, гостеві книги, конференції; текстові уривки гостевих книг за своїми характеристиками наближаються до жанра письма, що проявляється саме завдяки Мережі;
4	різноманітні бізнес об'яви, пропозиції, оголошення, ділова реклама;
5	електронні листи як епістолярний жанр, відроджений на базі нових інформаційних технологій;
6	ведення блогів різної спрямованості

Ділова електронна кореспонденція як частина світової електронної бізнес-комунікації найбільш відкрита процесу взаємодії та взаємовпливу, тенденціям глобалізації та уніфікації.

Під впливом мережі Інтернет традиційні функціональні стилі мовлення зазнають певної трансформації, оскільки спілкування в Інтернеті будується на письмовій розмовній мові, своєрідній суміші письмової літературної та усної розмовної мови. Це передбачає наявність особливого інтегрованого стилю промови, що має власні риси. Тенденція жанрово-стилістичної гібридизації є змішання у форматі електронного листа різних жанрів і різних функціональних стилів мови, внаслідок чого електронний лист набуває нових дискурсивних характеристик [85, с. 118].

Існують різні прийоми відтворення характерних рис усного спілкування. Інтоніяція, тембр голосу, наголос при Інтернет комунікації передаються за

допомогою деяких графічних прийомів.

Різновиди прийомів	Приклади
зміна реєстру в цілому	<i>HEEEELP!!! IS ANYBODY HEEEAR??!;</i>
голосовий акцент з частковою зміною реєстру	<i>IMprobable; Absolutely NOT; His DISadvantage</i>
розряджений шрифт для слова чи фрази, що виділяється	<i>T o d a y! She's not my s p o u s e!</i>
за допомогою знаків експресивної пунктуації та інших символів на клавіатурі	<i>Tony(((; Certainly I will!!!.</i>
за допомогою різних видів емоційної пунктуації зі збільшенням кількості питальних та окличних знаків, багатокрапки	<i>What beauty!!!/yes... Well, not angelic, but...ah!.</i>
виділення значущої інформації з боку відправника великими літерами	<i>You showed RUDENESS and poured it out on a large audience</i>

Щодо правил пунктуації [42, с. 12-14], то вони лише частково відтворюють відтінки змісту повідомлення. Однак, при неформальній Інтернет комунікації кома і крапки можуть, в першу чергу, свідчити про темп мовлення; тіре зазвичай заміщують непромовлену інформацію; у дужках розміщується другорядна неважлива інформація, якісь доповнення. Можливі випадки, коли не зберігаються коми при зверненні (враховуючи те, що в деяких чатах звернення не потрібно набирати). Як прояв найбільш яскравих і поширених форм розмовного характеру в Інтернет-дискурсі виступають слова, написання яких копіює / пародіює їх вимову, емотиви у формі звуконаслідування, вигуків, навмисні орфографічні помилки, прояви стилю у формі некоректних висловів і, навіть, грубості. Емоційне навантаження тексту,

що проявляється при усному спілкуванні, в тому числі за допомогою інтонації, при віртуальному спілкуванні передається розділовими знаками. При чому їх кількість відповідає силі емоцій: *Bargain?????; Boss is going to come!!!!*

До інших формальних ознак віртуального вислову належать:

1) Як відмічає Гордана Джелік (2020), вживання еліпсу та інверсії, що імітує усне мовлення. Зважаючи на розповсюдженість текстової мови в нашому житті, як у приватній, так і в діловій комунікації, багато лінгвістичних досліджень прагнуть описати лінгвістичні та дискурсивні особливості цього засобу комунікації та визначити його специфіку відносно інших жанрів як писемної, так і усної мови. Крім того, йдуть публічні дебати щодо шкідливого впливу мови SMS повідомлень та цифрових носіїв на стандартну мову, особливо на рівень грамотності молодого покоління [87]. Наприклад, при обговоренні ділової зустрічі: «*Would you like us to meet you at 7 p.m.? – I would*».

2) На зауваження А. Тімаревської (2023), хоча гумор є досить делікатним питанням, яке вимагає обережного й продуманого підходу, Згідно з останніми дослідженнями Oracle, 45% людей не почувалися щасливими вже понад два роки. Тож вони шукають нові способи, як отримати позитивні емоції. Тому, подарувавши аудиторії такий бажаний позитив, ви можете отримати потужний поштовх для розвитку свого бізнесу. Гумор є своєрідним “соціальним клеєм”, який об’єднує людей. Тож, якщо ваша реклама дійсно кумедна, можна розраховувати, що клієнти ділитимуться нею, і у такий спосіб безкоштовно збільшуватимуть органічне охоплення. Іноді цілком достатньо дотепного жарту чи коментаря в соцмережах про актуальні події або явище поп-культури, щоб привернути увагу аудиторії й розвеселити її. Меми є невіддільною складовою онлайн-спілкування, користувачі люблять їх і живо на них реагують, тож бренди активно освоюють цю територію. Водночас при використанні гумору надзвичайно важливо не перестаратися і нікого не образити, адже в такому разі можна втратити репутацію, а з нею і клієнтів [68]. Гумор може бути дуже ефективним у встановленні людського зв'язку між сторонами конфлікту, і тим самим розряджати сам конфлікт. Наприклад:

«We've all related to the struggle with airline food and how rigid the chairs are. Not only are you self-aware, but you're also showing that you share that pain».

3) Зорова інформація може замінюватись як вставкою символів, тобто ми маємо на увазі готові зображення, от-як «посмішки», які можна вставляти в повідомлення, а також традиційні поєднання графічних знаків, що використовуються для вираження невербальних показників. Найчастіше зустрічаються позначки: «)» або «(», що говорять про різні емоції (при цьому можливі численні варіанти). Використання японської системи «смайлів» використовується для ідентифікації себе як члена певної субкультури. [42, с. 16].

4) Дослідники Zhe Zhang та Shuili (2024) відмічають, що однією з цікавих формальних ознак віртуального спілкування є вживання так званих нікнеймів «*nicknames*», котрі представляють спосіб самоназви учасників електронного або будь-якого іншого сучасного спілкування. Нікнейми можуть, з одного боку, сприяти почуттю товариства та доступності, а з іншого - вони також можуть призвести до виникнення дискомфорту, виключення або навіть юридичних проблем, якщо до них не підходити вдумливо. Згідно з нещодавнім дослідженням, майже дев'ять із десяти дорослих у США або чули нікнейми на роботі, або бачили, як когось іншого називали за нікнеймом. Коли ви використовуєте свій псевдонім, перевірте його, щоб переконатися, що він професійний [98]. Ви можете використовувати своє офіційне ім'я, а не псевдонім, який ви використовуєте лише неофіційно з близькими друзями. Наприклад, замість того, щоб писати «*Frank 'The Snake' Jones*», ви можете просто вказати своє ім'я та прізвище.

### Прояви віртуальної бізнес комунікації

№	Особливості віртуальної бізнес комунікації	Приклади
1	емотиви у формі звуконаслідування, вигуків, навмисні орфографічні помилки, прояви стилю у формі некоректних висловів і, навіть, проявів грубості,	<i>Linda's heartwarming story of psychological revenge and breathtaking triumph moved the entire</i>

	лійливості	<i>audience to tears.</i>
2	вживання так званих нікнеймів « <i>nicknames</i> », котрі представляють спосіб самоназви учасників електронного або будь-якого іншого сучасного спілкування, епічні, серйозні, веселі, романтичні	<i>Zephyr,</i> <i>Mr. Competence</i> <i>True Light</i> <i>Manage Lady</i> <i>Net Joker</i>
3	вставка готових символів	))) - <i>передача позитивного ставлення, емоцій радості,</i> (( - <i>несприйняття, розчарування, негативне ставлення,</i> ∩_(ツ)_∩ - <i>пожимання плечима,</i> :-) - <i>усмішка</i> 🤪 - <i>качатися на підлозі і сміятися</i>
4	вживання еліпсу та інверсії, що імітує усне мовлення.	<i>D'you think we'd better see the final project? – Sure.</i> <i>Never have I heard this.</i>
5	вживання гумору як своєрідного “соціального клею”, який об’єднує людей.	<i>Our business partner took to selling ice to Eskimos, so we had to quit.</i>

Науковці [98] підкреслюють, що прізвисько для керівника може дати працівникам відчуття власної сили, і навпаки, коли працівників заохочують використовувати прізвисько для свого керівника, вони почуваються психологічно безпечніше, сильніше та більш шанованими на роботі, наприклад: «*Professor CMO*» - «*the Professor of Chief Marketing Office*».

Взагалі, такі особливості віртуальної комунікації дозволяють створити атмосферу «живого» діалогу або полілогу та сприяють творчому самовираженню учасників комунікації, інколи допомагають ввести елемент природності у спілкування.

Мережева середина має безсумнівний вплив на характер сучасної ділової комунікації, диференціюючи і ускладнюючи систему способів вираження мовної ідентичності. У порівнянні з діловими текстами, як слушно відмічає К.В. Кривобок, на паперових носіях ділові інтернет-тексти зазнають помітних трансформацій. Ділове спілкування в мережі проходить динамічніше, тексти в ньому часто обмежені розміром екрану ноутбука або смартфона, тому воно більшою мірою орієнтовано на прийняття швидких рішень. Такий підхід вимагає користувачів бути ввічливими, саме тому в англійській діловій кореспонденції слова *Urgent* та аббревіатура *ASAP (as soon as possible)* можуть сприйматися негативно та вважатися проявом нетерплячості або грубості. За рекомендаціями багатьох менеджерів бажано використовувати фразу *Client Needs Response Today* або її аббревіатуру *CNRT* [31, с. 204].

Швидкість обміну інформацією при інтернет-комунікації призводить до змін ділового тексту, його спрощення, особливо якщо йдеться про листування всередині компанії [15]. Часто розмір ділового листа скорочується до репліки в усному діалозі. Економія мовних засобів здійснюється за рахунок опущення етикетних формул при зверненні, особливо за швидких відповідей. Із заключних формул ввічливості найчастіше використовуються: *Regards, Best wishes, Kind regards, Warm regards, Respectfully, Cheers, Take care.*

На сучасному етапі всі слова в англійських формулах прощання пишуться з малої літери. У 2014 році головний редактор освітнього порталу журналу «*Forbes*» С. Адамс у статті «*89 Ways To Sign Off On An Email*» (2014) навів 89 способів закінчити електронний лист, у 7 з яких всі слова починалися з великої літери: *My Best, All Best, Best Regards, Warm Regards, Yours Truly, Very Truly Yours, Sincerely Yours.* Автор зазначає пишномовність і формальність подібних мовних засобів [75, 2014].

Тенденції збереження змісту комунікації відповідає експліцитне цитування, що має місце у електронних повідомленнях. При відповіді весь зміст попереднього спілкування входить у новий лист, де кожен рядок позначається знаком «>». Це дозволяє комунікантам легко посилатися на висловлювання, що вже мали місце, економити час, включаючи відповіді на питання відправника в тіло його листа.

Як ми бачимо, особливості технічного розвитку зменшує відстань між континентами, стимулюють розширення контактів та вивчення особливостей міжкультурної віртуальної комунікації з боку спеціалістів в сфері бізнесу та ділових стосунків різних видів. Однією з головних рис процесу комунікації є наявність можливості зрозуміти та правильно відреагувати на інформацію, яку отримав суб'єкт. А правильність його розуміння залежить від багатьох індивідуальних та соціальних факторів. Для успішності он-лайн стосунків передбачено певну єдність мови тих, хто спілкується, схожість їх соціального розвитку та ментальності. На зауваження В. Б. Орлова (2016), продуктивність ділового он-лайн спілкування передбачає вагомий рівень компетентності, коли кваліфікований спеціаліст прагне зрозуміти спосіб мислення бізнес-партнерів за допомогою глибокого знання мовних особливостей, ознайомлення з літературними джерелами та особливостями Інтернет комунікації [48, 92-93].

З розвитком мережі Інтернет ш збільшенням її впливу на масового адресата стає зрозумілим, що такі ключові лінгвістичні поняття як «слово», «текст», «жанр» та «дискурс» в комунікативному просторі Інтернету починають переосмислюватися [24; 26]. Комунікація в мережі з появою нових жанрових форм і змінами принципів функціонування каналу розповсюдження інформації розширює межі повідомлення, додає нові жанрові форми і зміни принципів функціонування каналу розповсюдження інформації.

Як підкреслює У. Лешко (2018), обговорення та визначення мережевих жанрів базується на різних підходах до їх класифікації. Жанрові форми інтернет-медіа є досить рухомими та розмитими, що часто призводить до

народження гібридних жанрових форм. Складність їх розрізнення в Мережі можна пояснити тим, що один і той самий журналістський матеріал стає не просто текстом, а елементом гіпертексту як особливого типу електронного повідомлення, та функціонує в різних жанрових форматах Інтернет-комунікації. Як-от, стандартний веб-сайт стає гіпертекстовим утворенням, головним завданням якого є створення інтернет-образу певної організації, підприємства, консорціуму з інформацією про їх головну діяльність, котру забезпечує гіпертекстуальність, мультимедійність та інтерактивність композиційних одиниць електронного контенту [34, с. 246-247].

На думку дослідників, самим поширеним Інтернет-жанром є новинна замітка; також достатньо поширеними є аналітична стаття, інтерв'ю, репортаж та авторська колонка, які можна зустріти практично на будь-якому інформаційному веб-порталі [34, с. 248].

Як відмічають дослідники, майже усі веб-жанри пов'язані з традиційними різновидами друкованих медіа. Однак, їхня форма, завдяки таким рисам, як гіпертекстуальність, мультимедійність та інтерактивність, якісно змінюється. Класична новинна замітка, при наявності гіпертексту, здатна змінити процес сприйняття новини. Інтерв'ю, доповнене скажімо онлайн-бесідою інтерв'юйованого з читачами виявляється більш різноманітним та оригінальним. Онлайн-репортаж вдало поєднує текстову, графічну, аудіо- та відеоінформацію. Аналітична стаття в Мережі синтезувала ознаки різних жанрів та отримала нову форму, як мультимедійна стаття/історія (*лонгрід*). Художньо-публіцистичні жанри мають формат авторської колонки та блогів. Нові Інтернет жанри доповнюють тревел-блоги, мікроблоги, стріми та подкасти. Окрему групу складають візуальні жанри: інфорграфіка, демотиватори, мем/едвайс, веб-комікси, які потребують детального вивчення [34, с. 253].

Як відмічає а О. Тищенко у роботі «Мова Інтернет-спілкування: стиль, норма, освіта» (2012), проблематика мови Інтернет комунікації є надзвичайно важливою для працівників освіти, бо ж є чимало підлітків, які «зависають» в

соцмережах, на форумах, у чатах, надаючи їм перевагу перед реальним спілкуванням з однолітками [69, с. 35]. Саме тому, ми вважаємо за необхідне вивчати проблему формування навичок комунікації при навчанні мережевого ділового англомовного мовлення в старшій профільній школі.

## **1.2. Соціокультурний аспект ділового Інтернет мовлення**

Входження в наше життя цифрових технологій визначило зародження специфічної сфери соціокультурного простору віртуальної реальності. Специфіка мережевої комунікації свідчить про неоднакову пристосованість для різних культур. Виникає потреба в адаптації мовної особистості до специфіки віртуального світу, внаслідок чого відбуваються зрушення у культурно-мовних системах. На відміну від устрою традиційних культур, які мали в своїй основі територіальну, національну та релігійну складові, нові цифрові культури Інтернету насамперед детермінують техніко-комунікативні особливості [80, с. 694].

Культура Інтернет спілкування виникає на цифрових платформах мережевих каналів. Їй притаманні лінгво-комунікативна специфіка, певні норми мовної поведінки та способи презентації повідомлень, різні формати спілкування, мовні стратегії і тактики. Реальність створюється на основі символів і образів, носії Інтернет культури орієнтовані на публічне самовираження і зворотний зв'язок [78, с. 892-895].

На зауваження А.А. Орлової (2024), міжкультурна комунікація представляє комплекс навичок, які можна освоїти для ефективної взаємодії з представниками різних культур. Незважаючи на процеси глобалізації, мислення і поведінка народів залишаються різноманітними. Проте, володіння знаннями про культурні особливості та поведінкові моделі різних народів допомагає уникнути ненавмисних образ та потенційних конфліктів [47 с. 167].

На сучасному етапі керівники різних підприємств часто наймають велику кількість кваліфікованих працівників з інших країн, що веде до

зниження фінансових витрат. При цьому розвиток крос-культурного менеджменту набуває великого значення та сприяє усуненню мовних бар'єрів під час ділової комунікації, стимулює необхідність налагодження міжкультурної ділової комунікацій [31, с. 203]. Знання особливостей етнокультурних факторів сприяє успішності комунікації, підтримує культурну різноманітність та інклюзію в робочому середовищі. Для сприяння цьому впроваджуються віртуальні відеоконференції для забезпечення якісної комунікації; пріоритетним стає навчання працівників розумінню невербальних сигналів та їх ефективному використанню в цифрових комунікаціях [47, с. 170].

Культура ділової комунікації завжди віддзеркалює особливості соціально-професійної групи суспільства; є динамічною, бо залежить від політичних, економічних, соціальних, комунікативних умов свого існування; спирається на підприємницьку етику ведення бізнесу, цінності та ідеали; має зв'язок з етнічним та національним менталітетом; наслідує соціокультурні механізми передачі досвіду ведення бізнесу від старших до молодших поколінь [48, с. 96-98]. Розвиток комплексних комунікативних систем мережевої взаємодії дає поштовх до оновлення форм ідентифікації різних соціокультурних процесів.

Фактор ділового середовища конкретизує суб'єктів Інтернет комунікації, позначає їх цілі, зміст, види та форми взаємодії. Специфіка цього аспекту ділового міжкультурного середовища є сферою підвищеної конфліктності внаслідок можливої конкуренції, семантичних помилок, неправильного сприйняття представника іншої культури. Це проявляється у формах ділового спілкування, де серед ділової бесіди або переговорів, відмічаються елементи незгоди суперечки, полеміки, що стає бар'єрами у комунікації.

До поведінкових знаків англійського ділового віртуального спілкування відноситься його ритуальність, як чітке визначення послідовності комунікативних дій, що відповідають формату певного виду ділового

спілкування. В ситуації Інтернет комунікації особисте знайомство не є обов'язковим фактором, адресант може повідомити про себе в листі, надавши короткі дані про компанію, яку він представляє. А коли партнери вже мають налагоджені зв'язки, тоді Мережева комунікація стає фактором підтримки довгострокових контактів [47, с. 166].

Як відмічають науковці [17; 23; 24], останнім часом здійснюються спроби введення певних норм електронної комунікації. В Інтернеті опубліковано кілька зведень правил спілкування в чаті, правил створення власного сайту (правил, що стосуються саме мовленнєвого етикету).

#### Основні правила Інтернет листування:

1. На листи слід відповідати. При наявності листа із зіпсованим кодуванням, краще прикріпити файл, де текст буде написаний в такому редакторі, щоб адресат зміг його прочитати.

2. Неввічливо надсилати лист з повідомленням про отримання.

3. Отримувач ділового повідомлення не повинен переривати діалог: його може перервати тільки відправник – ініціатор сеансу комунікації.

4. Правильна орфографія є формою поваги до адресата.

5. Обов'язково починайте речення з великої літери і ставите крапки. Використовуйте пропуски (порожні рядки) для відокремлення думок (в електронному листі пропуск рядка, як правило, виконує функцію абзацу). Імена і назви мають починатися з великої літери.

6. Смайли можна інколи використовувати при спілкуванні із знайомою людиною, але повинні бути конкретні межі їх вживання.

7. Обов'язково заповнюється поле «Тема» в діловому листі. Не слід пересилати зайві фрагменти з листа в лист, їх необхідно видаляти [Завгородній В.А., с. 37-38].

Діджитал-етикет (*digital*) або цифровий етикет представляє набір правил та норм поведінки в цифровому середовищі, що схвалюються суспільством і визначає правила культури спілкування, ґрунтується на встановлених

стандартах спілкування та обміну інформацією в науковому та діловому середовищах [42, с. 15].

До загальних принципів Мережевого ділового етикету відносять:

1. Вміння показати позитивне відношення та добре ставлення. Привітання має нагадувати приклади живої зустрічі.

2. Необхідність дотримуватись субординації, оскільки підпорядкованість реальної ділової комунікації переноситься у цифровий простір.

3. Принцип симетрії спілкування передає те, що ви можете діяти аналогічно до співрозмовника, наприклад, використати емодзі у відповідь або не вмикати камеру, якщо у всіх інших камери вимкнені.

4. Принцип дотримання особистих кордонів. Вважається неввічливим відправляти листа чи писати у соцмережі позно ввечері або вночі.

5. Принцип зручності та економії ресурсів. Для невеликих повідомлень є месенджери, для об'ємних файлів з великим об'ємом інформації існує електронна пошта, а звернення за послугою із ремонту чи купівлі, що потребує довгих пояснень та уточнювальних питань краще перенести у чат або у телефонну розмову.

7. Принцип домовленості означає, що всі правила етикету працюють тоді, коли не існує окремих вимог. Якщо між вами вже встановилися товариські стосунки, то, за домовленістю сторін, правила можуть змінюватися.

8. Принцип комунікативної безпеки. Важливо перевіряти надійність паролів, посилань, сайтів, дбати про достовірність інформації [Мозгова, с. 15-16].

Особливості формування цифрового бізнес-середовища внаслідок перенесення соціально-економічних відносин у віртуальний простір, цифрові технології, які природньо оптимізують процеси інформатизації та автоматизації, здійснюють вагомий вплив на культурно-етичний бік ділового Інтернет спілкування, що потребує його подальшого дослідження.

### 1.3. Лексико-граматичні та стилістичні риси ділової мережевої комунікації

Ділова Мережева комунікація на міжнародному рівні характеризується як складний процес, на основі якого конструюються ділові бізнес зв'язки. Ділова Інтернет комунікація займає значне місце в сучасному соціокультурному середовищі і має свою функціонально-стильову специфіку. У фокусі електронної ділової комунікації, що активно розвивається в рамках різних аспектів (текстологічного, жанрознавчого, соціолінгвістичного), є діловий лист, в якому у зв'язку з мінливими умовами життя відбуваються суттєві якісні зміни. Однією з головних причин еволюції текстової та структурно-композиційної організації ділового листа як однієї з форм ділової комунікації на сучасному етапі є впровадження та активне використання комп'ютерних технологій.

Розвиток комунікаційних технологій призвело до того, що у багатьох випадках традиційні ділові листи на паперовому носії замінюються електронною комунікацією. Актуальність цього підходу зумовлена активною появою та поширенням різних форм електронної ділової комунікації та недостатнім ступенем вивченості текстів сучасних форм електронної ділової комунікації. На даному етапі роботи дослідників присвячені аналізу електронного ділового листування та електронної комунікації в цілому.

Альтернативні форми сучасного ділового спілкування, які за деякими параметрами відрізняються від традиційних форм ділового листування на паперовому носії і в той же час мають істотні відмінності між собою. Це можуть бути електронні ділові листи різної тематики, як от: ініціальні листи-запити, скарги, рекламні листи тощо; бізнесові повідомлення з веб-форумів або ділове листування в *Instagram* або *Telegram*.

Композиційно-мовленнева структура кожного стилю зумовлена соціальними завданнями функціонального розрізнення мовленнєвої комунікації в сферах діяльності людини. Сферу ділових стосунків обслуговує

офіційно-діловий стиль, який відзначається чітким і лаконічним викладом змісту, факту, однозначністю формулювань, несуперечливою аргументацією викладеного [55, с. 13-15]. Стилiстичні норми регламентують доцільність використання мовних засобів в конкретних стилях мови. Добір мовних елементів відповідає потребам сфер комунікації, меті і завданням висловлювання [64, с. 14].

В масиві ділової англійської мови, лексика відіграє провідну роль. Використання комп'ютерно-опосередкованої лексики стає засобом самовираження комунікантів, сприяє укріпленню корпоративної єдності. Вагомий внесок принципу «гравця» в Інтернеті впливає на те, що поряд з використанням умовностей комп'ютерного спілкування порушуються правила і умови, характерні для природньої письмової мови, а саме нормативні правила орфографії, пунктуації, відповідного графічного коду.

Ми виявили, що до лексичних одиниць, які відмічаються в різних формах он-лайн комунікації ми можемо віднести такі:

1) лексичні одиниці, які передають універсальні поняття ділової англійської мови, як-от: *business, treaty, trademark, currency, innovation, globalization, meeting, agreement. The government will put the brakes on public spending to get the deficit under control* - Уряд загальмує державні витрати, щоб взяти під контроль дефіцит. *"John plays second fiddle to Dave in the company hierarchy* - Джон грає другу скрипку після Дейва в ієрархії компанії.

2) ідіоми, виражені словосполученням або реченням, характерні для ділової англійської мови, найчастіше запозичуються з областей спорту, гравального бізнесу чи військової справи, як-от: *think outside the box* – як творчий підхід у вирішенні певної проблеми; *be on the same page* – свідчити про згоду; *play one's cards right* – грати за правилами; *the odds are stacked against us* – в нас є багато проблем. *His resignation drew a line under the scandal* - Його відставка поставила крапку в цьому скандалі. *The government has been dragging its feet over the bailout conditions*. - Уряд зволікав з прийняттям умов фінансової допомоги.

3) фразові дієслова, які використовують переважно в усній бізнес комунікації, наприклад: *take off* – бути успішним, збільшитися; *tail off* – зменшитися, впасти (про продажі та бізнес справи); *step down* – вийти на пенсію, піти з роботи; *stash away* – незаконно ховати гроші. *He is accused of stashing away money in offshore accounts to avoid paying tax.* - Його звинувачено в приховуванні грошей на офшорних рахунках, щоб уникнути сплати податків. *"They expect the deal to be waved through, despite the growing calls for an enquiry.* - Вони очікують, що угоду буде відхилено, незважаючи на зростаючі заклики до розслідування. *Coca-Cola Hellenic is pulling out of Greece and hopes to float on the London Stock Exchange* - «Coca-Cola Hellenic» виходить з Греції та сподівається вийти на Лондонську фондову біржу.

4) терміни, що представляють функціонально навантажений лексичний шар, а також професіоналізми та номенклатурні знаки (мовні символічні, буквено-цифрові або словесні позначення, які використовуються для маркування певних предметів, явищ чи понять, що виражають загальнонаукові поняття), наприклад: *accumulate* - накопичувати, *ratings agencies* - рейтингові агенції, *sales figures* - показники продажів, *warehousing facilities* – складські приміщення, *Why don't you start investing in green technologies* - Чому б вам не почати інвестувати в зелені технології? *The government is hoping that most companies will be able to ride out the recession* - Уряд сподівається, що більшість компаній зможуть пережити рецесію.

5) граматичні форми дієслів, характерні для ділового мовлення з прийменниками. Наприклад, залежні пропозиції, як-от: *resort to* - вдаватися до, *depend on* - залежати від, *apply for* - претендувати на, *be responsible for* - відповідати за).

б) використання неологізмів в чатах та на форумах. Їх можливо розглянути відносно кількох окремих груп:

а) неологізми, що надають характеристику учасникам процесу комунікації, наприклад: *askhole* – людина, яка питає про нісенітницю; *newbie* – новачок, необізнана людина; *lurker* – людина, яка заходить на форум постійно,

але не друкує на ньому нічого, тільки спостерігає за іншими; *troll* – троль, людина, яка спілкується заради критики або сварки.

б) деякі нові слова для позначення мови, якою люди обмінюються повідомленнями в Мережі, як-от: *Netspeak/Chatspeak* - особливий стиль письмової онлайн мови, коли людина використовує багато скорочень та аббревіатур, при слабкій увазі до пунктуації та спеллінгу; *Weblish* – англійська, в якій є багато сленгу при спілкуванні онлайн; *Engrish* - інтернет-мова, яку використовують для опису деяких текстів, перекладених на англійську зі східноазійських мов.

в) скорочення та акроніми, які допомагають користувачам дуже коротко висловлювати думки, наприклад: *NGL - not gonna lie* (internet abbreviation) – не збираюсь обманювати; *TL - too long* – дуже довго для читання; *rtl* (report the loss) - повідомити про збитки.

На зміну лідерам списків модних бізнес-слів та словосполучень англійської мови попередніх років (*fail, déficit, change, Fiscal Clifj*), які рекомендуються для успішної ділової комунікації, прийшли нові одиниці (*wantrepreneur, etfactor*), що є фактором оновлення англійського ділового словника, з урахуванням національно-культурних аспектів мовної поведінки та тематичних особливостей проблем, що обговорюються [98].

Щодо особливостей словоскладення англійських онлайн неологізмів сфери бізнесу, ми можемо відмітити, що найбільш частотним префіксом є *micro-*, наприклад: (*micro-scheduling* – мікропланування, *micro-influencer* - людина з малою кількістю підписантів у своїх соціальних мережах, і хто прагне вплинути на те, що люди купують, рекламуючи товари; *microworker* - той, чия робота полягає у виконанні невеликих, але важливих завдань в Інтернеті, *micro-bonus* - невеличка сума грошей, що надається компанією співробітникам в якості нагороди за плідну працю; *microdelivery* - зазвичай доставка на дім їди або напоїв, після їх замовлення онлайн; *microtransit* - система транспортування, яка пропонує послуги доставки товарів за запитом.

Іншими частотними префіксами є *super-*, *deca-*, *nano-*, *tera-*, *de-*, *re-*. Наприклад. *This new consortium is in tera-project in the Middle East area* - Цей новий консорціум працює над *tera-проектом* на Близькому Сході. *The derisk measures were to reduce inflation* - Заходи щодо зниження ризиків мали на меті зменшити інфляцію. *Their recommerce electronics business is being rather successful* - Їхній бізнес з купівлі та продажу вживаної електроніки є досить успішним.

В лексичному шарі відмічаються елементи поєднання двох способів словотвору: префіксації та телескопії, наприклад: *precaction* – походить від *previous vacation* і позначає різновид оплачуваної відпустки працівника ще до початку роботи; *prespond* - походить від *prerespond* і позначає завчасну відповідь на можливий запит.

До частотних суфіксів сфери ділової комунікації можна віднести такі: *-er, noogler* - новий працівник Гугл; *-ee, nevertiree* - людина пенсійного віку, яка ще має працювати; *-ie, slashie* - людина, яка займає одразу кілька посад; *-ism, brandalism* - антирекламний рух, *-ing, uptitling* - надання працівникові більш високої посади замість підвищення йому заробітної плати; *-less, contactless* - безконтактна кредитна картка, *cashless* – заборона використовувати готівкові гроші.

Для англійської бізнес комунікації характерно вживання слів, утворених методом слововоскладання, наприклад: *digital amnesia* – нездатність працівника запам'ятати цифрову інформацію; *third workplace* – місце, де людина працює окрім офісу та дома; *impulse saver* - людина, яка інтуїтивно, без роздумів інвестує гроші; *tap-to-pay* - метод оплати, який має на увазі дотик телефону до платіжного пристрою.

Важливою характеристикою ділової онлайн комунікації є потреба бути вічним. В англійській мові лексичні засоби ввічливості мають компоненти поваги та вдячності при спілкуванні і вираженні прохання, подяки, волевиявлення та надії на співпрацю, в семантичній структурі, як-от: *Dear Dr.*,

*Mr., Mrs., Ms. Brown; Dear Linda* (якщо комунікант є вже знайомим діловим партнером або навіть другом); *Please, be so kind; I am writing to request a big favor from you; I look forward to receiving; Yours sincerely; Respectfully; Yours truly* [How to Format, 17].

Для ввічливого висловлення прохання вживають такий морфологічний засіб, як наказовий спосіб дієслова у поєднанні з лексичними засобами, найбільш типовим з яких є лексема «*please*», як-от: *Please, give the matter of delivery your undivided attention. Please look into this matter as soon as you can. Please send us the terms of our future meeting by return.*

Серед синтаксичних засобів вираження ввічливості в сучасній англійській мові ми можемо виокремити поєднання модальних дієслів *can/could, should, would* з інфінітивом в різних типах речень, як-от: *Could you guarantee our participation in the coming summit? I think I could possibly sign the document tomorrow. They might have not received our invoice yet.*

Складнопідрядні речення з умовними підрядними є характерним синтаксичним засобом, який вживається для вираження ввічливого ставлення, наприклад: *If they offered you the job, would you accept?*

Серед синтаксичних особливостей онлайн комунікації ми також можемо відмітити питальні речення комунікативних різновидів, умовні речення. З метою привернути увагу до певних елементів інформації вживається інверсія, наприклад: *I thought, as did my colleagues, that the recession would soon be over. Should you hear anything, let me know. Had our boss known he would have protested strongly. Not until we agreed on all the points, did I notice that I had missed something very important.*

На синтаксичному рівні в досліджених матеріалах переважають короткі прості, часто неповні речення, характерні для мовлення. З погляду лексики в інтегрованому стилі промови використовується багато неологізмів (нових слів). проаналізувати мовні одиниці, що функціонують як маркери глобалізації на матеріалі так званих «*buzzwords* - модних слів», у сфері ділового спілкування, які активно реєструються та систематизуються в період

консолідації зусиль міжнародних бізнес-спільнот та пошуку найбільш ефективних шляхів.

Інтернет змінює спілкування в режимі оп-line. Замість модних бізнес-слів та словосполучень англійської мови попередніх років (*fail, déficit, Fiscal*), які рекомендували для успішної ділової комунікації, прийшли нові одиниці (*stack, the'itfactor, conversation marketing*). Відбувається оновлення англійського ділового глосарію, беручи до уваги національно-культурні аспекти мовної поведінки партнерів зі спілкування та особливості тематики проблем, що обговорюються. Усе це має бути врахованим при навчанні ділової англійської мови, що функціонує в Меріжі.

### Висновки до розділу 1

Сьогодні відмічається формування особливого комунікативного простору на теренах Інтернету. Така комунікація позначає форму соціальної взаємодії з усіма ознаками Мережевого спілкування, які поєднують: глобальність, оперативність, гіпертекстуальність, креолізованість, мультимедійність. Формальні характеристики Інтернет мовлення фіксуються в так званій графічній «письмовій» формі, оскільки Інтернет-комунікація розуміється як гібридне утворення усного та писемного мовлення. Відмінною рисою Інтернет мовлення є також те, що воно спирається на аудіо- та візуальний канали зв'язку, а спілкування у письмовій формі імітує живу розмову. Мережеві тексти, створені у межах електронної пошти, телеконференцій, чатів або комунікації під час групової гри, певною мірою мають характер опозиції до логічно організованих і досконало зредагованих текстів звичайної письмової комунікації. Комунікація на форумах, в чатах соціальних мереж, приватне та ділове листування свідчать про широке використання розмовних елементів.

З розвитком корпоративних чатів, таких нових цифрових жанрів оперативної взаємодії, як наказ, службові нотатки, змішення офіційно-

ділового та розмовного стилів у корпоративному електронному листі відмічається трансформація різних комунікативних видів. Ділова електронна кореспонденція піддається тенденціям глобалізації та уніфікації.

Для відтворення рис усного спілкування вживаються певні графічні прийоми та лінгвістичні прийоми, прийоми структурування. Швидкість обміну інформацією при інтернет-комунікації призводить до змін ділового тексту, його спрощення, особливо якщо йдеться про листування всередині компанії.

Йде розвиток та переосмислення ключових лінгвістичних понять «слово», «текст», «жанр» та «дискурс» в комунікативному просторі Інтернету. Нові Інтернет жанри доповнюють тревел-блоги, мікроблоги, стріми та подкасти.

Культурі Інтернет спілкування притаманні лінгво-комунікативна специфіка, особливі норми мовної поведінки та способи презентації повідомлень, різні стратегії і тактики. Розвиток крос-культурного менеджменту сприяє усуненню мовних бар'єрів під час ділової комунікації, стимулює налагодження міжкультурної ділової комунікації. Для англійського віртуального ділового спілкування характерні ритуальність, чітке визначення послідовності комунікативних дій, що відповідають означеному комунікативному формату. З'являються так звані правила електронного бізнес спілкування та Мережевого етикету.

У групі лексичних одиниць, які відмічаються в різних формах он-лайн комунікації відмічаються: лексичні одиниці, які передають універсальні поняття ділової англійської мови, ідіоми, виражені словосполученням або реченням, фразові дієслова, які використовують переважно в усній бізнес комунікації, терміни, професіоналізми та номенклатурні знаки, граматичні форми дієслів, характерні для ділового мовлення з прийменниками, використання неологізмів в чатах та на форумах, вживання скорочень та акронімів, які допомагають користувачам дуже коротко висловлювати думки. Відмічено особливості словоскладення неологізмів в бізнес комунікації. Серед

синтаксичних засобів вираження ввічливості відмічається поєднання модальних дієслів з інфінітивом в різних типах речень, Складнопідрядні речення з умовними підрядними є характерним синтаксичним засобом, який вживається для вираження ввічливого ставлення.

## РОЗДІЛ II.

### ОПАНУВАННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДІЛОВОГО АНГЛІЙСЬКОГО МОВЛЕННЯ В СТАРШІЙ ПРОФІЛЬНІЙ ШКОЛІ

#### 2.1. Методичні підходи до навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі

Підготовка учнів в профільній школі має професійно-орієнтований напрям та переслідує мету підготувати учнів до вирішення завдань майбутньої професійної діяльності з використанням англійської мови. Профільне навчання є одним із ключових напрямів удосконалення системи освіти в Україні та стає ефективним засобом диференційного підходу з метою забезпечити більш глибоку підготовку старшокласників англійській мові, сформулювати в них стійкі інтереси і здібності [3, с. 17]. Навчання англійської мови, при такому підході, набуває «якісно нового розвитку стосовно змістовності, більшої природності, вмотивованості та інформативності» [37, с. 27]. Це допомагає виховати конкурентоспроможного випускника профільної школи, в якого не буде проблем у спілкуванні і він отримає додаткові переваги на галузевому ринку праці в майбутньому.

Спрямуванню на подальше вивчення англійської мови в профільній школі передусє етап формування професійного самовизначення, яке розуміють, як професійну орієнтацію, яка в самому широкому сенсі є «системою підготовки до самостійного вибору школярами професій із урахуванням їхніх індивідуальних особливостей, інтересів і нахилів, а також запитів ринку праці в цих спеціалістах» [53, с. 28].

Спроможність до спілкування на англійській мові зокрема формується при засвоєнні умінь та навичок ділової комунікації з акцентом на типові комунікативні ситуації. Засвоєння мови ділової комунікації (*Business English*) є важливим напрямом навчання на заняттях з англійської мови. Англійська професійна комунікація сприяє розширенню кола зарубіжних партнерів та

ринків збуту в усьому світі, покращує взаємодію, сприяє швидкому вирішенню конфліктних ситуацій, заохочує продуктивне співробітництво. Навички англомовної взаємодії, отримані при навчанні англійській мові, «мають великі можливості, щоб орієнтувати старших школярів у світі професій, а також сприяти формуванню професійно важливих якостей особистості» [53, с. 31].

Такий підхід до навчання дозволяє визначити певні сфери професійної діяльності, спрогнозувати ймовірні комунікативні ситуації професійного спілкування, засвоїти базові знання з англійської мови до рівня B1-B2, покращити загальні комунікативні навички та уміння, практично оволодіти професійно-орієнтованими лексичними та граматичними одиницями, що мають безпосереднє відношення до явищ та процесів трудової діяльності [51, с. 44-45]. Профільно-орієнтоване навчання англійської мови спрямовано на потреби учнів та має врахувати характерні особливості обраних ними професій [11, с. 36-37].

Відзначимо роль елективних курсів, при навчанні англійської мови. Їх розуміють як «обов'язкові навчальні курси, що входять до профілю навчання, які розширюють і поглиблюють зміст певного шкільного предмета, і які обираються самими учнями відповідно до їхніх інтересів, уподобань і потреб» [53, с. 38].

Як відмічає Т.К. Полонська (2014), комплексно елективні курси виконують наступні функції:

1) поглиблюють профільний курс з урахуванням освітнього пріоритету школи або групи учнів із метою засвоєння предмета на рівні, необхідному для складання екзамену (або тесту) до ВНЗ;

2) розвивають зміст одного з базових курсів, вивчення якого здійснюється на мінімальному загальноосвітньому рівні, що дозволяє підтримувати засвоєння суміжних навчальних предметів на профільному рівні або отримати додаткову підготовку для складання державного екзамену з обраного навчального предмета на профільному рівні;

3) сприяють задоволенню великого спектру пізнавальних інтересів у різних галузях людської діяльності [53, с. 38-39].

«Ділова англійська мова» є прикладом назви предметного елективного курсу. Предмет розвиває мовну, мовленнєву та соціокультурну підготовку учнів старшої школи в сфері бізнес-комунікації, навчає спеціальної лексики та граматики для ситуацій, працевлаштування, презентації, переговорів та ділового листування [30, с. 70]. В основі означеного курсу є лежить особлива спрямованість на засвоєння основ професійного спілкування на базі автентичних матеріалів та моделювання реальних бізнес-ситуацій для розвитку монологічного та діалогічного мовлення і набуття міжкультурної комунікативної компетентності.

Ділова англійська мова виходить за рамки базової програми, і під час її навчання учні мають зосередитися на комунікативних стратегіях, необхідних для налагодження контактів, проведення переговорів і презентацій, професійного листування. У процесі навчання розвиваються аудіювання, говоріння, читання та письмо. Учні практикують аудіювання та говоріння, при навчанні комунікації під час імпровізованої робочій зустрічі, а читання та письмо – під час ведення тренувального імейл-листування [63, с. 44-45].

В профільній школі компетентнісний підхід переслідує мету у формуванні комунікативної компетентності, що передбачає отримання умінь і навичок здійснювати спілкування в усній і письмовій формах у межах сфер і тематики, визначених навчальною програмою для кожного профілю та з урахуванням традицій і норм, прийнятих в Україні. Реалізація комунікативної компетентності прямує на здійснення навчання англійської мови з урахуванням реальних потреб суспільства та практики міжкультурної взаємодії [19, с. 18].

Передбачається, що після закінчення навчання у профільній школі учні володіють базовими вимогами з англійської мови, а саме: читанням, письмом та говорінням. Як зауважує С. Ю. Ніколаєва, велика увага в цьому контексті приділяється розвитку навичок усного та письмового ділового мовлення,

котре набуває якісно нового розвитку за змістовим наповненням, ступенем природності, вмотивованістю та інформативністю [38, с. 227].

Навчання англійської мови спирається на загально-дидактичні принципи, які набувають певної специфіки, зумовленої особливостями предмета «Ділова Англійська мова».

Серед дидактичних принципів, що мають забезпечити якісне засвоєння ділової англійської мови, як зауважено в методичних розробках [39, с. 110], можна виділити:

1) *принцип слухової та зорової наочності* забезпечується в навчальному процесі створенням відповідних умов для чуттєвого сприймання англійськомовного матеріалу. Зорова наочність виступає як у формі тексту, так і у формі малюнків і фотографій. Такі засоби, як кінофільм, відеофільм, театральна вистава, об'єднують слухову і зорову наочність;

2) *принцип міцності* набуває особливого значення у навчанні, оскільки опанування мови пов'язане з накопиченням засвоєного мовного, мовленнєвого та лінгвосоціокультурного матеріалу. Для здійснення англійськомовної комунікації в пам'яті учня повинна утримуватись певна значна кількість лексичних одиниць, мовленнєвих шаблонів, словосполучень, розмовних кліше, фразеологічних одиниць. Це передбачає виконання великої кількості творчих завдань, систематичного контролю знання матеріалу і вмінь володіння ним.

3) *принцип свідомості* передбачає цілеспрямований відбір навчального мовного і мовленнєвого матеріалу, який забезпечує розвиток пізнавальних здібностей учнів. Свідоме оволодіння англійськомовною комунікативною компетентністю забезпечує сталість набутих учнями навичок і вмінь, дає їм можливість продовжувати самоосвіту;

4) *принцип науковості* означає, що навчальний процес проходить з урахуванням даних сучасної науки про особливості мовної комунікації та закономірності розпізнавання і породження мовлення, мовних контактів;

5) *принцип інтелектуальної, емоційної та мовленнєвої активності* учнів створює умови для оволодіння англомовною комунікативною компетентністю;

6) *принцип систематичності і послідовності* при навчанні ділової англійської мови враховує як взаємозв'язок усіх аспектів мови, так і послідовність формування навичок і розвитку умінь учнів;

7) *принцип доступності і посильної дії* передбачає те, що англомовний навчальний матеріал подається відповідно до інтелектуальних можливостей учнів, а його засвоєння не викликає у них непереборних труднощів;

8) *принцип міжкультурної взаємодії* сприяє формуванню англомовної комунікативної компетентності, забезпечує отримання знання про мовну картину світу та оволодіння фоновими знаннями із сфери життя носіїв мови, сприяє розширенню загального світогляду учнів [39, с. 110-114].

Безсумнівно, англійська мова ділового спілкування представляє комплекс різновидів усного та писемного мовлення, що використовується для досягнення певних прагматичних цілей: способів ведення правильної усної бесіди, враховуючи формули привітання та закінчення спілкування (*greetings and partings formulae*), ділова комунікація під час телефонної розмови (*business communication during a telephone conversation*), ділове листування (*business correspondence*), ведення ділової документації англійською мовою, а також переклад та оформлення контрактів (*concomitance of business documents and contracts*), поміч в організації та проведенні ділових зустрічей (*business meeting organizing*), рекламна бізнес презентація (*advertising business presentation*), особливості мови мас-медіа у напрямку бізнес комунікації (*business media communication*).

Ділова комунікація вимагає від учнів володіння професійною комунікативною компетенцією. Розвиток комунікативних умінь при навчанні ділової англійської мови передбачає оволодіння засобами реалізації усного і писемного мовлення. Тобто учень має:

- розуміти на слух зміст ділового тексту; читати і розуміти тексти різних видів (листи, рекламу, контракти тощо), розглядаючи їх як джерело різноманітної інформації і як засіб оволодіння англійською діловою мовою;
- здійснювати усно-мовленнєве спілкування у різних формах (у монологічній, діалогічній та полілогічній формах);
- самостійно створювати бізнес тексти [70, с. 14].

Дослідники визначають комунікативну компетенцію як «здатність розуміти і породжувати іншомовні висловлювання в різноманітних ситуаціях спілкування» [3, с.13], або «знання, вміння і навички, необхідні для розуміння чужих і породження власних програм мовної поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування. Розрізнення стилів, типів, способів зв'язку речень у тексті; вміння і навички аналізу тексту, і, нарешті, власне комунікативні вміння – вміння і навички англійської мови стосовно до різних сфер і ситуацій, з урахуванням адресата, мети» [4, с. 10].

Світовий економічний розвиток, процеси глобалізації в бізнесі з утворенням транснаціональних компаній виявляє необхідність нових підходів при вивченні різних аспектів англійської мови у профільній школі.

Учні повинні мати навички укладання резюме (*résumé/summary*), електронної заяви для отримання роботи (*application form/letter*), пройти успішну співбесіду (*interview*), вміти представити опис бізнес проєкту (*business project description*), тощо.

При розумінні ділової комунікації як фокуса навчання, ми маємо розглядати граматичні явища як динамічний ресурс у формуванні навичок спілкування та способом упорядкування лексико-граматичних засобів англійської мови. Наявність комунікативної компетенції буде віддзеркалюватися у вмінні використовувати різноманітні граматичні конструкції в процесі ділової комунікації. Причому, важливою стає саме комунікативна граматики, що пояснює те, як певні граматичні явища використовують носії мови. Наприклад, речення у пасивному стані, що є часто вживаними у діловій комунікації: «*We were very pleased to note your enthusiasm*

*for this ventilator» - «Нам було дуже приємно відзначити вашу зацікавленість цим вентилятором». «We're so sorry, the email document hasn't been answered yet» - «Нам дуже шкода, але ми ще не надіслали відповіді на цей електронний документ». Учні мають пам'ятати, що такі граматичні конструкції можна перекладати за допомогою дієслів як пасивного, так і активного стану.*

Формування навичок правильного використання граматичних конструкцій є необхідною умовою здійснення успішної професійної комунікативної діяльності, яка сприятиме грамотній взаємодії при налагодженні контактів, веденні телефонних переговорів, участі у ділових зустрічах [9, с. 32].

Вирішенням цієї проблеми є знаходження характерних висловів у різних ситуаціях ділового спілкування. Тематика англійської підготовки має містити конкретні автентичні ситуації комунікативного спілкування з урахуванням лінгвокультурної складової та специфічної професійної термінології у наближеної до природної атмосфери.

Добрі навички ділової англійської мови передбачають знання специфіки її лексичного складу. Щодо лексичного наповнення учні мають розрізняти у мові ділового спілкування різні шари у лексиці англійської мови з уточненням їх функціональної специфіки: загально-літературну лексику (*general English words*), офіційно-ділову лексику (*official business vocabulary*), основну бізнесову термінологію (*core business terminology*) та специфічну галузеву термінологію (*specific industry terminology*) [60, 182-183].

Ще однією відмінною рисою ділової лексики є те, що раніше відомі слова в сфері бізнес комунікації можуть мати зовсім інші значення. Наприклад: *arm* – рука, вузька морська затока, влада, плече (механізму), повзун, спиця.

Набуття комунікативної компетенції заохочує учнів розвивати навички інтерактивного спілкування та вміння користуватися сучасними засобами комунікації. Девід Крістал у своїй роботі «*Language and the Internet*» навіть вказує на феномен виникнення «віртуальної мовної особистості» [81, с. 72]. Бо

мова, яка представляє бізнес комунікацію в Інтернеті, піддається трансформації в найрізноманітніших аспектах: на рівні лексики, правил побудови висловлювань та зв'язного тексту, жанрово-стилістичних норм, співвідношення усного та писемного мовлення, комунікативних стратегій та тактик [71, с. 141].

Складаючи діалоги та полілоги, в яких учні виступають у різних ролях, накопичується досвід ділового спілкування, йде навчання правилам етикету, вмінню коректно поводитися у будь-яких реальних ситуаціях. Учні починають розуміти, що правильне використання ділової англійської мови дасть їм у майбутньому можливість не тільки отримати задоволення від спілкування, а й заробляти на життя. А з іншого боку удосконалення професійної підготовки допоможе реалізувати соціальні та особисті потреби бізнесу у фахівцях, здатних прийняти виклики сьогодення.

## **2.2. Навчання письмового ділового мовлення в старшій профільній школі**

Зростання значення письмового мовлення зумовлено змінами в суспільстві та засобах комунікації. З появою комп'ютера, електронної пошти, різних видів Мережевого спілкування, воно стало актуальним проявом різновекторної комунікації [71, с.140]. Завершальний етап навчання англійської мови в старшій профільній школі є дуже важливим. На цьому етапі навчання науковці Максимова О. П., Апалат Г. П. «Розвиток компетентності в письмі в старшій школі» (2022), пропонують чотири підходи до навчання письма певного жанру, а саме: текстовий, жанровий, процесуальний та інтегрований, який поєднує риси інших трьох. Для навчання писемного мовлення пропонують такі типи вправ: підготовчі (мовні й умовно - комунікативні) і комунікативні (мовленнєві) вправи. Перший етап передбачає ознайомлення учнів з позамовними стандартами написання офіційних та приватних письмових текстів. На другому етапі навчання учні виконують

вправи для формування навичок побудови певних текстів . На третьому комунікативному етапі вони продукують власні тексти [36, с.444]. Подальше вдосконалення навичок оперування мовним матеріалом та оволодіння необхідними прийомами письмової ділової комунікації бажано провидити на основі репродуктивно-продуктивних навчальних дій, при самостійному комбінуванні мовленнєвого матеріалу під час створення фрагментів письмового тексту без опори на зразок.

Навички писемного мовлення передбачають здатність учня викласти у письмовій формі власні думки та розглядаються як наявність творчого комунікативного вміння. При цьому, учень має знати як правильно композиційно побудувати свій мовленнєвий письмовий вислів, може для цього обрати та вжити адекватні лексичні одиниці та граматичні конструкції. Писемне мовлення є ефективним засобом поглибленого вивчення англійської мови, а особливості процесу породження писемного мовлення допомагають розвивати відчуття мови в учнів [36, с. 446].

Навчання письмового ділового мовлення потребує від учня знання синтаксичних особливостей англійської писемної мови для опису ситуацій ділової комунікації, а саме: складносурядних та складнопідрядних речень, вживання різноманітних зворотів, зв'язуючих елементів тощо. Також вміти правильно вживати дієприкметникові, герундіальні та інфінітивні звороти. Письмова ділова мова має багато поєднувальних слів та виразів, які майже не вживаються в розмовному мовленні, наприклад:

*in conclusion, therefore, moreover, furthermore, as a result, it follows that, in fact, in other words, likewise, similarly, nevertheless, on the contrary, however, presently, eventually, to begin with, consequently, accordingly.*

Розгорнута система сполучникового зв'язку є результатом розвитку письмової англійської мови, оскільки вона вимагала надзвичайно деталізованого та диференційованого вираження думки.

При здійсненні переконання, або письмової презентації, підведення висновків необхідно знати певні ініціюючі фрази, як-от:

*It's important to highlight that / Важливо виділити, що; The crucial factor to state is / Важливо зауважити, що найважливішим фактором є; Consider the case of / Розглянемо випадок; In conclusion (To summarize) / На завершення*

[6].

Велике значення при засвоєнні ділового писемного мовлення має вміння правильно вживати відповідну лексику, яку протиставляють живій розмовній мові і має зв'язок з професійним комунікативним завданням. Письмове монологічне мовлення структурно завжди спирається на повні, розгорнуті речення, які майже не задіяють прямої мови. Їх довжина перевищує фразову довжину усного мовлення.

Здебільшого формами письмових текстів на етапі навчання в старшій профільній школі є ті, що мають зв'язок з майбутньою професійною діяльністю. Сюди можна віднести:

№	Текстові різновиди	Text varieties
1	- різні види ділової кореспонденції, а саме, ділові листи про прийом на роботу; - письмові подяки; - опротестування питань та скарги	<i>business letters about employment;</i> <i>written gratitude;</i> <i>protests and complaints</i>
2	письмові звернення (до керівництва або громадськості)	<i>written management or public appeals</i>
3	письмові заяви різних видів від працівників або претендентів на роботу	<i>job applications</i>
4	- автобіографії; - заповнені анкети та бланки, довідки	<i>curriculum vitae;</i> <i>confidential references</i>
5	опорні схеми типу для виступу перед аудиторією	<i>mind-maps</i>
6	- інструкцій: з техніки безпеки;	<i>safety instructions;</i>

	- інструкції з користування приборами	<i>instructions for using devices</i>
7	опис конкретних випадків	<i>case-studies</i>
8	- виклад прочитаного в короткій формі; - складання резюме з презентування головної ідеї прочитаного / почутого	<i>reproduction</i> <i>summary</i>
9	повідомлення про новини, про останні події	<i>weekly/monthly review</i>
10	- реферати - синопси як короткий огляд прочитаного - короткі виклади виступів - тези	<i>essays</i> <i>synopses</i> <i>abstracts</i> <i>theses</i>

Уміння висловлювати думку в письмовій формі є завершальним етапом роботи. Найбільш розповсюдженою навчальною формою на цьому етапі вміння робити опис, розповідь, пояснення, міркування [73, с. 213].

При навчанні письмового ділового спілкування потрібно пояснити учням значення соціокультурного компоненту. Сюди належать правила написання дати, адреси, форм привітання та завершення листа, резюме, звітів. Тому Інтернет стає можливістю занурення в автентичне середовище, сприяє поповненню словарного запасу професійною лексикою, покращити розуміння письмового реєстру англійської мови.

Як відмічає І.В. Холод (2018), в процесі виконання письмових завдань допускаються окремі граматичні, лексичні, орфографічні помилки, які не порушують змісту висловлювання, але учень має дотримуватися правил оформлення листа, картки тощо. Допускається обмежений діапазон мовних засобів, що вживаються при цьому, і користування словником [40, с. 108].

Спираючись на Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти та навчальні програми [43], можна визначити такі вміння учнів в області писемного мовлення на кінець 11-го класу при опануванні курсу «Ділова англійська мова»:

1) учні вміють писати ділові листи й записки з запитом або наданням простої актуальної інформації, з важливих елементів. Знають правила ведення ділового листування, структуру ділового листа, у тому числі при написанні електронною поштою, мають знання необхідної лексики та правил складання різного роду листів, офіційних запитів та вимог;

2) учні вміють використовувати відповідну лексику; добре знають загальноприйнятну термінологію; вміють письмово підтримувати контакт, домовитися про зустріч; повідомити поточну фактичну інформацію; оперують мовними засобами, які відтворюють стильові риси такого жанру письмової ділової комунікації як ділове листування.

3) учень вміє викладати свої думки у чіткій, орфографічно, пунктуаційно та композиційно точній формі, письмово виражати вибачення, згоду, відмову, ухилення від ухвалення рішення, написання скарги.

4) учень знає як здійснювати письмові ділові контакти у вигляді ділових листів і може здійснювати онлайн взаємодію, наприклад, розміщує в мережі Інтернет дописи про події або досвід; розуміє ділову інформацію електронної пошти, яка має англійський інтерфейс.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій при навчанні ділової письмової комунікації та впровадженні матеріалу дає можливість вирішувати різні актуальні питання, пов'язані з:

- використанням у навчанні здобутків новітніх інформаційних технологій;
- удосконаленням навичок аудиторної роботи учнів з використанням мережі Інтернет;
- поліпшенню засвоєння учнями необхідних знань, урізноманітненню процесу навчання [74, с. 13].

Застосування сучасних інформаційних технологій у навчанні англійської мови в старшій профільній школі представляє одну з найбільш важливих тенденцій розвитку вітчизняного освітнього процесу, допомагає у досягненні цілей компетентнісного підходу при навчанні англійської мови.

На старшому ступені навчання набуті раніше навички письма удосконалюються поряд з удосконаленням усного мовлення [40, с. 109]. Метою навчання письмового мовлення є формування письмової комунікативної компетенції. Підвищення її рівня в англomовному діловому мовленні учнів спирається не лише на нові освітні стандарти, а й на потреби сучасного суспільства.

Ми вважаємо, що письмове ділове спілкування в електронному середовищі має стати обов'язковим компонентом для підготовки учнів старшої профільної школи з англійської мови. Англomовна комунікативна компетенція у письмовому діловому спілкуванні в електронному середовищі є комплексною та вважається сферою перетину англomовної комунікативної компетенції, описаної в документах Ради Європи [18, с.15] та компетенцій у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Сьогодні письмо широко використовують у всіх сферах життя, а «можливості спілкування з іноземцями через листування є вищими від безпосереднього спілкування в усній формі. Саме тому в усіх цивілізованих країнах письмо включають до цілей навчання іноземних мов». Навчаючись письма, учні водночас навчаються усного мовлення й читання [35, с.108-109]. Навчання письмового ділового мовлення в курсі «Ділової англійської мови» поряд з іншими видами навчання письма стало однією з основних цілей навчання англійської мови.

### **2.3. Вимоги написання та оформлення ділового електронного листа**

Професійна компетентність і ділова спроможність робітника міжнародної компанії перш за все спирається на його здатність правильно скласти діловий лист англійською мовою.

Електронний лист є Інтернет-опосередкований формат традиційного ділового листа. В ньому ми можемо відмітити нові дискурсивні характеристики, а саме поєднання в тексті письма елементів різних

дискурсивних жанрів, наприклад, наказу або розпорядження, змішення офіційно-ділового та розмовного стилів, появу рис неформального комунікативного реєстру [92, с. 37-38].

Як зауважують автори роботи «Сучасна ділова культура: усне і писемне спілкування» С. Бибик, Г. Сюта, тексти електронних листів багато чим відрізняються текстів від звичайних текстів, котрі мають лінійну структуру. Вони вважають, що «манера написання листа в *Web*-просторі повністю змінює представлення про читача, структуру та стиль тексту [5, с. 52-54].

Істотне розширення кола комунікантів під час спілкування за допомогою e-mail є однією з основних комунікативних відмінностей електронного способу комунікації від традиційної кореспонденції, де обмін листами обмежений двостороннім контактом.

При листуванні за допомогою комп'ютерних мереж встановлюються нові форми та новий етикет спілкування. *Netiquette* представляє своєрідне зведення дискурсивних і мовних норм, що включає наступні елементи:

- 1) використання дескриптивного (описового) заголовка (не можна залишати поле «Тема» порожнім);
- 2) перевірка правопису (орфографічні помилки найчастіше розглядаються діловими партнерами як знак неповаги до адресата);
- 3) використання лаконічних речень та коротких абзаців;
- 4) не допускається зволікання з відповіддю на лист (у разі якщо виконання прохання чи запиту потребує часу, необхідно у відповіді вказати термін); можливий неформальний стиль спілкування;
- 5) ознака гарного тону – позитивна тональність письма;
- 6) не потрібно писати те, чого б ви не сказали в усній розмові [90].

На сучасному етапі розвитку іншомовної ділової культури інноваційним способом комунікації англійською мовою стала електронна пошта (*electronic mail*), що оптимізує витрати та час передачі інформації. Повідомлення електронної пошти надсилаються через Інтернет у формі ділового повідомлення або у формі ділового листа.

При діловому електронному листуванні основною вимогою є безпомилковість викладу, тобто відсутність орфографічних та пунктуаційних помилок, правильність лексичної та граматичної складової, дотримання загальних критеріїв офіційно-ділового функціонального стилю. Першочергове завдання ділового листа, це наслідування правил комунікативної спрямованості: інформування, запит інформації, зустрічне питання, пропозиція, стимулювання до дії, згода, відмова, рекламація.

Вивчення основ ділового електронного листування представляє унікальну можливість для підвищення рівня володіння англійською професійною мовою, потенційної можливості кар'єрного росту, вміння налагоджувати контакти із зарубіжними партнерами, здійснювати ділове листування з клієнтами, колегами або співробітниками [23, с. 114].

Електронний діловий лист зазвичай є вдвічі коротшим за свій паперовий аналог. Ця стислість та конкретність є наслідком вживання:

1) електронної адреси (адреса *email*), яку реєструють за допомогою провайдерів.

2) уникнення лексики розмовного стилю та просторіччя при складанні корпоративної та особистої адреси для ділового листування, наприклад: From: [news@mail.discover.clarivate.com](mailto:news@mail.discover.clarivate.com)

To: [taylorandfrancis@email.taylorandfrancis.com](mailto:taylorandfrancis@email.taylorandfrancis.com)

3) важливим елементом електронного листа є тема повідомлення (*subject line*), яка дозволяє одержувачу вирішити, чи йому відразу відкривати цей лист. Зміст листа має відповідати темі повідомлення, що має коротке та точне формулювання. Наприклад: *Subject: Account No 15806-I*

4) мінімізація використання складних речень, що може ускладнити сприйняття інформації;

а) використання простих пропозицій, які сприяють сприйняттю;

б) вживання прислівників міри та ступеня *many, few*; прислівників часу *often, in a fortnight*;

в) використання коротких синонімів замість складних чи довгих слів. Наприклад: *approximately-about, come to a decision-decide, despatch-send, donate-give, inform-tell, majority-most, locality-place, purchase-buy.*

Специфіка структурної організації ділового листа в електронному середовищі по відношенню до традиційного паперового ділового листа змінюється. Офіційність документа дещо знижується за рахунок якісних змін реквізитів. Склад реквізитів, обумовлений програмними особливостями, зберігається в електронному листі (реквізити позначаються спеціальними показниками: *Від /From, Кому / To, Тема / Subject*, які виконують функцію формуляра-зразка), однак змінюється їхнє якісне наповнення.

### Види змінення в електронному листі.

Звичайний діловий лист	Електронний лист	Приклад
найменування організації, яка виступає в ролі адресанта	найчастіше вказівка на ім'я та прізвище окремої особи - співробітника організації	From: <i>Peter Blake.</i>
довідкові дані про організацію: у традиційному листі це вказівка поштової адреси, телефону, факсу, номерів банківських рахунків тощо	вказівка електронної адреси співробітника або компанії	<i>Andrei Tatulici</i> <a href="mailto:andreitatulici@univ-danubius.ro">andreitatulici@univ-danubius.ro</a> ; <i>Avast Software s.r.o.</i> <a href="http://www.avast.com">www.avast.com</a> .
адресат в звичайному листі - найменування установи та/або посади, прізвище та ініціали особи з її поштовою адресою розташовується у верхній частині	адресат: в електронному листі - тільки прізвища або ім'я та вказівка електронної адреси	To: <i>Katy Aronoff</i> <a href="mailto:news@mail.discover.clarivate.com">news@mail.discover.clarivate.com</a>

сторінки листа праворуч, при цьому кожен новий елемент (установа, посада, адреса) пишеться з нового рядка з великої літери.		
реквізит дати представлений лінійно і включає число, місяць і рік	реквізит дати представлений лінійно і включає не тільки число, місяць і рік, але й час (години, хвилини, а іноді і секунди), а також день тижня	Date: <i>Monday, January 17, 2025 4:17:56PM;</i>
Привітання (заголовок) вказується перед основним текстом залежить від того, чи знаєте ви ім'я одержувача. Якщо він є знайомим, вживається: <i>Dear Mr. / Ms.</i> Якщо ім'я невідоме – <i>Dear Sir/Madam</i>	Привітання залежить від рівня формальності. Заголовок є стислим, чітким та містить ключову інформацію	формальний <i>Dear Mr. / Ms.</i> (прізвище) неформальний <i>Hi / Yello</i> (ім'я), <i>Inquiry about delivery;</i> <i>Meeting Proposition</i> <i>Catching Up</i> <i>Job Application</i> <i>Reminder</i>

На сучасному етапі всі слова в англійських формулах прощання пишуться з малої літери. У 2014 році головний редактор освітнього порталу журналу «Forbes» С. Адамс у статті «89 Ways To Sign Off On An Email» навів 89 способів закінчити електронний лист, у 7 з яких всі слова починалися з великої літери: *My Best, All Best, Best Regards, Warm Regards, Yours Truly, Very Truly*

*Yours, Sincerely Yours.* Автор зазначає пишномовність і формальність подібних мовних засобів [75].

Якісне наповнення реквізитів найчастіше зумовлене програмними особливостями. Деякі традиційні реквізити включаються до інших реквізитів, що пов'язані з вимогами організації до однаковості оформлення. Наприклад, реквізити найменування організації, довідкові дані про організацію часто включаються до складу реквізиту: *Kind Regards, Jacob Brøndum CEO Tel: 8 800 777 02 86 Contact: [info@mapus.io](mailto:info@mapus.io)*

Деякі елементи структури листа можуть бути включені до його основного тексту, тим самим трансформуючи текст його в гіпертекстовий простір. Так, електронною відміткою про наявність програм є прикладений файл або гіперпосилання на документ, який часто використовується в основному тексті електронного листа: *Please fill out the form: Corporate Account Application Form,* за посиланням: [www.nvtb.com/form/corpaccapplication](http://www.nvtb.com/form/corpaccapplication).

Основний текст електронного листа відмічає тенденцію до жанрово-стилістичної гібридизації як змішанню у форматі електронного листа різних жанрів та різних функціональних стилів мови, внаслідок чого електронний лист набуває нових дискурсивних характеристик.

Прикладом віртуального англомовного ділового листа є наступний:

*Hi Sandra,*

*Hope all well with you.*

*I hope you don't mind me contacting you 'out of the blue'. I'm writing with regard to ASSOCIATION. Carol gave me your email address.*

<...>

*The board will include some of the existing members, such as Carol and John as well as me, but is also looking to bring on a couple of new faces. Carol suggested we invite you. She feels you would be an excellent fit.*

*Would you be interested? If so, would you like to arrange a chat over Zoom or Teams to talk through.*

*I look forward to hearing your thoughts.*

*Best wishes.*

В цьому прикладі листа міститься пропозиція адресату увійти до ради професійної асоціації. Діловий предмет тексту і загальна традиційно ввічлива тональність, наприклад «*I'm writing with regard to; I look forward to hearing your thoughts*», поєднуються зі стилістичними проявами розмовного стилю і неформального реєстру: ідіомою «*out of the blue*» і «*chat over Zoom*». Ймовірно, автору важливо підвищити спонукальний потенціал листа, чого можна досягти за рахунок економії комунікативних зусиль адресата щодо сприйняття предмета тексту та скорочення комунікативної дистанції між ними. Формат електронного листа є досить гнучким дискурсивним типом тексту, в якому відхід від офіційно-ділового стилю буде доречним.

Такі прояви відзначені на рівні лексичних та граматичних засобів, що можна віднести до неформального реєстру: розмовні обороти, наведені вище, та редукція підлягає у клішованих оборотах у наступному прикладі: «*Hope all well with you*».

#### **Лексичні засоби логічного виділення та послідовності у діловому електронному листі**

1	єднальні сполучники	<i>and, as well as, not only...but, both...and;</i>
2	протиставні/розділові сполучники	<i>but, and (у значенні a), still, yet;</i>
3	підрядні сполучники	<i>so... that, that, because, as soon as, since;</i>
4	вступні/узагальнюючі слова та словосполучення	<i>firstly, in general, in fact, in general, finally, in conclusion;</i>
5	складні протиставні сполучники	<i>however, nevertheless;</i>
6	допустові сполучники	<i>though, although;</i>
7	умовні сполучники	<i>if, unless, provided;</i>

8	складні прийменники	<i>in spite of, according to, due to, in addition to, on account of;</i>
9	прислівники у ролі допустових сполучників	<i>therefore;</i>
10	вступні словосполучення при вираженні ставлення автора до висловлюваної у реченні думки;	<i>above all, at any rate, as a result, furthermore, taking everything in consideration</i>
11	складні прийменники	<i>owing to, due to, regarding, concerning, in accordance with</i>

Незважаючи на те, що для електронного листування досі не існує твердо встановлених норм, у разі, якщо адресат є незнайомим, прийнятно звернення «*Dear...*» та заключна формула ввічливості «*Sincerely*»; також зазвичай вказують посаду та підрозділ установи після імені відправника.

#### **Використання стандартних формул за визначенням функціонального призначення тексту послання.**

Вживання	Приклад
запит інформації	<i>We would be grateful for some information about ... Please send us information ... Could you provide details of your delivery items ...</i>
будь-які пропозиції	<i>We have pleasure inferring you the following goods... This offer is made subject to an immediate reply... We are holding this offer open for your acceptance until...</i>
замовлення	<i>We would like to order ... I would like to reserve... We are interested to order in advance ...</i>
рекламації	<i>I am writing to complain about... We must insist on ... I am writing to express dissatisfaction with ...</i>

нагадування	<p><i>We would be grateful if you would arrange for payment.</i></p> <p><i>Despite repeated reminders your account still remains unpaid.</i></p> <p><i>We would appreciate payment within the next few weeks.</i></p>
-------------	---

Для передачі поважального тону ділового електронного листа, що сприяє встановленню корисних контактів учні мають засвоїти форми ввічливості електронної комунікації можуть бути такі мовні звороти:

### Формальне вираження ввічливості

*Could you...?; Perhaps we should...?; I would be grateful if you could...; Would you like me to...?; Do you need any help with...?; May we draw your attention to ...?; Thank you very much in advance...; Please find enclosed ...; Hoping to hear from you soon.*

При складанні електронного ділового листа необхідно мати певні навички та знання, які дозволять учням передати необхідну інформацію. Точність досягається правильним використанням лексичних одиниць, які поєднують загальноживані нейтральні слова, професійні терміни та термінологічні словосполучення.

### Терміни та термінологічні сполучення

*account - рахунок, validity - термін дії, claim - претензія, leaflet - буклет, letter of credit - акредитив, money order - грошовий переказ, terms of payment - умови платежу, letter of indemnity - гарантійний лист, default of payment - затримка платежу, spare parts - short-shipment - недопостачання, mis-direction of goods -*

Тенденція до використання скорочень у сфері електронної ділової термінології зумовлена тенденцією до економії засобів англійської мови та необхідністю її спрощення в процесі комунікації.

### Види скорочень у ділових електронних повідомленнях

традиційні звернення: *Mr=Mister, Mrs=Mistress, Ms=Missis* (ставиться перед прізвищем жінки, незалежно від її сімейного стану), *Dr=Doctor, Prof = Professor*.

*approx=approximate, arrvi=arrival, advt=advertisement, agt=agent, amt=amount, dept=department, dir=director, info=information, hr=hour, Rep=representative, spk=speak, sb=somebody, ans machine=answer mo=month, monthly, Sv=service, sec=secretary, Sep=September, tech (assistance)=technical (assistance), tmrw=tomorrow, wk=week, wkng (hours)= working (hours), yr = your*

До мовних засобів електронних листів слід віднести акроніми та аббревіатури. До акронімів відносяться скорочення, фонетична структура яких збігається з фонетичною структурою загальноживаних слів, вони утворюються з літер і цифр, що замінюють склади, довгі слова або цілі словосполучення, наприклад: *L&R = later; C = see*. Для утворення аббревіатур використовуються лише перші літери слів, наприклад: *asap = as soon as possible, CEO = Chief Executive Officer - головний виконавчий директор, TM = Trade mark - торговий знак, VC = valuable cargo - цінний вантаж*.

Для тексту ділового листа характерне використання скорочень, запозичених з латинської мови, наприклад: *NB (nota bene лат., приймі до увагу) = I want you to give special attention to this next point; e.g. (лат. exempli gratia, наприклад) = I am going to give an example; i.e. (id est лат., тобто) = that is, I am going to explain what I mean using different words; re (лат., у справі, з питання, щодо, щодо посилаючись на), наприклад: Re your advertismment, Action re contract; pro. temp. (Лат. pro tempore, тимчасовий, тимчасово).*

В електронних листах англійською мовою все частіше використовується аббревіатура *FYI (for your information)*, яка сигналізує читачеві про нову важливу для нього інформацію. Найчастіше скорочуються імена в листуванні: *Perhaps we can see if B. is available to attend the meeting instead of you.*

Також використовують використовуються деякі неформальні скорочення, як-от: *shd (should), tnks & rgds (thanks and regards), BH (bank holiday), HQ (Headquarters)*, які вважаються сленговими одиницями і, безумовно, не є нормативними в діловому дискурсі а розглядаються як okazіональні утворення.

Британський вчений Р. Мортон (Ralph Morton) встановив, що звернення «*Sir*» зникає з ділової інтернет-комунікації. Більшість листів відкривається зверненням, утвореним за моделлю «*Dear + ім'я*» [94]. І навіть такі листи вже ставляться до розряду формальних. Все частіше сучасні листи починаються зі слів *Hello, Hi* за якими слідує ім'я адресата.

Некоректна інтерпретація ділових електронних листів, особливо контрактів, може призвести до суттєвих конфліктів між діловими партнерами, а іноді й матеріальних збитків.

Для засвоєння матеріалу виконують такі підготовчі вправи, як: зміна граматичної форми, добір лексичних одиниць, складання речень, об'єднання простих речень у складні, підстановка, трансформація, розширення і завершення мовленнєвих зразків, відповіді на запитання різних типів [36, с. 449].

Ефективність прагматичного потенціалу тексту ділового листа проявляється у реалізації всіх компонентів, таких як, наприклад, лексико-стилістичні та синтаксичні засоби, композиція листа, мовний етикет, стандартність та уніфікація, що стосуються як тексту, так і структури. І якщо вимоги стандартизації та уніфікації структурного конструкту дотримуються досить легко і вже цим свідчать про високу якість написання ділового листа, то вибір мовних засобів може змінюватись упорядниками письмової кореспонденції.

При навчанні особливостей ділового електронного листа, учень знайомиться з офіційно-діловим стилем. Труднощі викликають кліше, що є нормою ділової комунікації англійською мовою, стереотипні висловлювання, словосполучення та речення зі складною структурою, що містять складні граматичні звороти.

Тому ми вважаємо доцільним будувати методику навчання на основі наступних принципів:

- 1) робота над логіко-смісловою структурою ділового листа;
- 2) робота над композиційним та мовним планами тексту;
- 3) під час навчання передбачено використання великої кількості зразків ділових листів;
- 4) сприяти активації словникового запасу загально-професійної та спеціальної лексики;
- 5) навчити правильно та безпомилково використовувати різні граматичні та синтаксичні конструкції, необхідні для написання електронних листів різної тематики;
- 6) навчити правильному використанню форм ввічливості;
- 7) навчити правильно організовувати текстове повідомлення, бути логічним та послідовним.

Запам'ятати, що письмова форма електронного листа являє собою регламентований тип комунікації, в якій одну з ключових ролей відіграє дотримання норм, правил, принципів і стандартів електронного письмового

спілкування, що впливає на використання арсеналу вербальних засобів та урахуванням статусних та рольових відносин. Сучасна ефективна ділова співпраця враховує положення Г.П. Грайса [83, с. 43-46], котрі реалізуються у семи максимах: такту, повноти інформації, релевантності, великодушності, симпатії, злагоди та скромності.

## **Висновки до розділу 2**

Профільне навчання як ключовий напрям удосконалення середньої освіти виявляється ефективним засобом диференційного підходу з метою забезпечити глибоку підготовку з англійської мови учнів старшої школи. Це передбачає допомогу у формуванні професійного самовизначення школярів з урахуванням індивідуальних особливостей, інтересів і нахилів, а також запитів ринку праці.

На цьому шляху засвоєння мови ділової комунікації стає важливим напрямом навчання на елективних курсах з англійської мови. Елективні курси, це обов'язкові навчальні курси у профілі навчання, що розширюють і поглиблюють зміст певного шкільного предмета, яким є ділова англійська мова. Функціонально вони поглиблюють профільний курс з метою засвоєння предмета на рівні, необхідному для складання екзамену до ВНЗ; підтримують засвоєння суміжних навчальних предметів на профільному рівні; сприяють задоволенню пізнавальних інтересів у різних галузях людської діяльності.

Навичка ділової англомовної комунікації орієнтує старших школярів у світі професій, сприяє формуванню професійно важливих якостей особистості. Предмет «Ділова англійська мова» розвиває мовну, мовленнєву та соціокультурну підготовку учнів старшої школи в сфері бізнес-комунікації, навчає спеціальної лексики та граматики для ситуацій, працевлаштування, презентації, переговорів та ділового листування. Учні зосереджуються на комунікативних стратегіях, необхідних для налагодження контактів, проведення переговорів і презентацій, професійного листування. Вони

набувають навичок аудіювання та говоріння, при навчанні комунікації під час імпровізованої робочій зустрічі, а навичок читання та письма при навчанні імейл-листування.

Для досягнення освітніх цілей використовують: принцип слухової та зорової наочності, принцип міцності при накопиченні засвоєного мовного, мовленнєвого та лінгво-соціокультурного матеріалу; принцип свідомості для забезпечення розвитку пізнавальних здібностей учнів; принцип науковості з урахуванням даних сучасної науки про особливості мовної комунікації та закономірності розпізнавання і породження мовлення, мовних контактів; принцип інтелектуальної, емоційної та мовленнєвої активності учнів; принцип систематичності і послідовності при навчанні ділової англійської мови; принцип доступності і адекватності засвоєння навчального матеріалу, принцип міжкультурної взаємодії.

Англійська мова ділового спілкування охоплює комплекс завдань усного та писемного мовлення, включаючи: способів ведення правильної усної бесіди, формули привітання та закінчення спілкування, ведення телефонної розмови, ділове листування, основи ведення ділової документації англійською мовою, переклад та оформлення контрактів, поміч в організації та проведенні ділових зустрічей тощо.

Для навчання ділової письмової комунікації учні виконують підготовчі (мовні й умовно - комунікативні) та комунікативні (мовленнєві) вправи, засвоюють стандарти написання офіційних та приватних письмових текстів. Навчаються самостійному комбінуванню мовленнєвого матеріалу під час створення фрагментів письмового тексту без опори на зразок, викласти у письмовій формі власні думки та розглядаються як наявність творчого комунікативного вміння. Учні мають використовувати відповідну лексику; добре розуміють загальноприйнятну термінологію; вміти письмово підтримувати контакт; знають структуру ділового листа, у тому числі при написанні електронною поштою. Набуті навички письма удосконалюються поряд з удосконаленням усного ділового мовлення.

Англомова комунікативна компетенція у письмовому діловому спілкуванні в електронному середовищі є комплексною та є сферою перетину англомовної комунікативної компетенції, та компетенцій у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Спілкування за допомогою *e-mail* встановлює нові форми та новий етикет спілкування – *Netiquette*, що представляє своєрідне зведення дискурсивних і мовних норм. Електронний діловий лист зазвичай є вдвічі коротшим за свій паперовий аналог і має свої особисті вимоги. Основний текст електронного листа відмічає тенденцію до жанрово-стилістичної гібридизації як змішанню у форматі електронного листа різних жанрів та різних функціональних стилів мови. Ефективність прагматичного потенціалу тексту ділового листа проявляється у реалізації всіх компонентів, таких як, наприклад, лексико-стилістичні та синтаксичні засоби, композиція листа, мовний етикет, стандартність та уніфікація, що стосуються як тексту, так і структури.

### РОЗДІЛ 3.

### РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УЧНІВ СТАРШОЇ ПРОФІЛЬНОЇ ШКОЛИ

### 3.1. Інтерактивне навчання як шлях до успішної ділової комунікації

Особливості навчання англійської мови у профільній школі України спрямований на реалізацію комунікативно-діяльнісного підходу, тому усі учбові дії спрямовані на формуванні англомовної комунікативної компетенції в учнів. Досягнення означеної мети передбачає вживання оптимальних лінгводидактичних засобів при їх раціональному вживанні. Теоретичне підґрунтя впровадження навчання англійської мови у профільній школі базується на законах України «Про освіту», «Про загальну середню освіту», на Концепції профільного навчання, Державному стандарті базової і повної загальної середньої освіти [18, с. 112]. Британська Рада пропонує декілька корисних сайтів, серед яких можна виокремити: навчальний відео-серіал «*Word on the street*» (рівні B1, B2) граматичний та лексичний практикуми з серії «*Learn English*»; матеріали для сприймання на слух (рівні A2 – B1) від *Express Publishing*; методичні поради, посилання на платформи для організації дистанційного навчання *Quizlet* та інші [45, с. 47-49].

Як відомо, якість освітнього процесу залежить від особливостей та рівня теоретико-методологічної бази та вмій її практичного застосування. Вплив науково-технічного прогресу та змін у суспільстві значною мірою визначають вимоги до компонентів методології освітньої діяльності, зокрема освіти у профільній школі.

Використання Інтернет ресурсів на уроках ділової англійської мови дозволяє вирішити комплекс дидактичних завдань: мотивувати школярів до самовдосконалення та подальшого навчання, активувати процеси мислення, забезпечити процес навчання новими автентичними матеріалами, та реалізувати диференційований підхід до навчання з орієнтацією на особистість учнів.

За вимогами сучасного інформаційного суспільства навчання учнів профільної школи навичкам ділової англійської мови при опорі на Інтернет технології передбачає багатовекторний підхід, коли оволодіння англійською мовою одночасно поглиблює професійно-спрямоване знання учнів. За допомогою матеріалів Мережі вони мають можливість спиратися на реальні, а не штучно утворенні умови професійної діяльності, що розширює обрії освітнього простору при набутті навичок міжкультурної взаємодії [10, с. 35].

Успіх у навчанні англійській мові в багатьох аспектах базується на вживанні різноманітних інтерактивних методів навчання, які науковці вважають іноваційними [О. А. Гончарова, 2008; Д. П. Антюшко, 2022 та ін.]. Саме означені методи навчання створюють умови для становлення та розвитку англійської комунікативної компетенції, навчають учнів приймати рішення як індивідуально, так і в рамках певного колективу.

Термін «*interactive*» з англійської мови ми можемо перекласти як «інтерактивний, діалоговий», тобто, той, що передбачає взаємодію між учнями та вчителем, та на відміну від інших навчальних методів, свідчить, що активність учнів переважає. Вживання саме інтерактивних методів у профільній школі дає можливість учням ширше використовувати активну лексику для міжособової та групової комунікації. Отже, інтерактивною формою освітнього процесу є така, що спрямована на забезпечення спільного обміну думками, ідеями, діалогічну комунікацію, командну діяльність [88, с. 10-12].

Принциповою відмінністю застосування інтерактивних методів ведення занять з англійської мови у профільній школі є те, що учень із його потребами та інтересами стає повноправним учасником освітнього процесу, а накопичений ним практичний досвід виявляється вихідним ресурсом засвоєння знань, умінь і компетентностей [56].

Згідно з дослідженням В. М. Ріверс, *особливостями інтерактивного навчання є наступні:*

- 1) згідно з принципом суб'єктності ми не можемо навчити учня англійській мові, якщо він сам цього не хоче;
- 2) діяльнісний підхід застосовано щодо обліку цілей та потреб учнів у вивченні англійської мови;
- 3) природне використання мови збільшує активну комунікативну взаємодію учнів;
- 4) відносини між викладачем та учнем, учнів про між собою передбачають рівність і автономність кожного учасника комунікації, комфортні комунікативні умови;
- 5) принцип необхідності адекватного знання мови та мовних правил;
- 6) розвиток креативності учнів при спілкуванні у групі;
- 8) вивчення чужої культури, потрібно для можливості уникнення конфліктних ситуацій;
- 9) різнобічна комунікативна діяльність за допомогою сучасних технічних засобів [95, с. 67].

Правильне застосування інтерактивних засобів як складової частини загального методологічного забезпечення освітнього процесу профільної школи вимагає знання особливостей їх класифікації, в основу якої покладено науково обґрунтовані положення. В сучасних умовах через значно прискорений розвиток науки та інформаційних технологій усе більшого поширення набуває використання інноваційних засобів, спрямованих на індивідуалізований розвиток учнів [22, с. 19]. Характеризуючи методи, що застосовуються в наш час в освітньому процесі, відзначимо їх дуже широке різноманіття. Важливий етап пошуку шляхів удосконалення методологічного забезпечення пов'язаний із стрімким трансформаційним розвитком електронних і цифрових технологій, припадає на останні десятиліття. Актуальним стає застосування підходів «навчити учнів як ефективно вчитися» передати необхідний соціальний досвід англомовних країн з мінімальною часовою затримкою [22, с. 27].

Сучасні технології навчання англійської мови передбачають використання методів навчання, що базуються на конструюванні знань, на мотивації та інтенсифікації спілкування вчителя з учнями та учнів між собою. Різноманітність форм проведення занять є однією з умов розвитку в учнів інтересу до спеціальної англійської мови одного з елективних предметів профільної школи [61, с. 20].

Досягненню цієї мети сприяє модернізація середньої освіти, яка передбачає використання інноваційних методів та педагогічних технологій, що дозволяють не тільки формувати базовий рівень комунікативної компетенції, сприяти розвитку креативного мислення та мовлення, але й готувати випускників шкіл до майбутньої роботи/навчання, моделювати реальні ситуації, які можуть виникнути у професійній діяльності. Використання нових інформаційних технологій, Інтернет-ресурсів, проектна робота допомагають реалізувати особистісно-орієнтовний підхід до навчання, забезпечує індивідуалізацію та диференціацію навчання з урахуванням можливостей учнів, їх рівня володіння мовою, особових схильностей та уподобань [12, с. 46].

Оскільки навчання англійської мови за профілем має на меті виховання конкурентоспроможного випускника, який не матиме проблем з отриманням фаху та отримає додаткові переваги на галузевому ринку праці в майбутньому [52], це також враховує англомовний комунікативний підхід, що відрізняється від змісту програм навчання англійської мови початкового та середнього ступеня мовними, мовленнєвими та інформаційними особливостями профільного напрямку.

Відмітимо основні групи навичок компетентностей: *hard skills*, які передбачають отримання інформації з освітніх матеріалів, інструкцій, тренінгів, курсів. Рівень сформованості цих професійних навичок в англійській мові можливо оцінити за допомогою екзаменів, тестування, вмінню застосовувати комунікаційні комп'ютерні технології тощо. Інша група компетентностей має назву *soft skills*, що позначають універсальні здібності

учнів, які неможливо виміряти кількісно, як-от: комунікабельність, уміння працювати в команді, стресова стійкість, вольові якості, креативність тощо [14, с. 119].

Етап профільного навчання англійській мові (10-11 класи) сприяє тому, що учні набувають комунікативної компетенції, вміють спілкуватися в офіційних та неформальних умовах в учбовій, побутовій, та професійній сферах комунікативної взаємодії [25, с. 184]. Завданням вчителя тут стає створення таких ситуацій спілкування на англійській мові з використанням інтерактивних методів і прийомів, які сприятимуть організації мовленнєвої взаємодії, як-от спілкування у малих групах, в парах у формі рольових-ділових ігор, дискусійних клубів, круглих столів, «*brainstorming*», методу кейсів, проєктних методик. Перевагою цих методів навчання є можливість залучити кожного учня до інтеракції [86].

Оскільки ділова комунікація в сучасному світі відмічається на різних рівнях суспільного життя більшості країн, компетенція учня старшої школи у сфері ділового спілкування має безпосередній зв'язок з рівнем успішності в різних сферах діяльності. Тому англійська мова має бути представленою у різноманітні її функції, а також, засвоєнні характерних рис різних жанрів ділового стилю та в контексті ділового спілкування на рівні школи. Учень повинен знати як скласти власний текст, провести ділову розмову, самостійно скласти діловий документ на англійській мові. Вміння письмового представлення ділових листів має велике значення у майбутній професійній діяльності нинішнього учня [22, с. 87].

Діловий лист має на увазі не тільки ясність і стислість, а й розуміння культурних нюансів. Аналіз прикладів ділового листа, що належать до різних культур, сприятиме розвитку в учнів критичного мислення. Це поєднує адекватне розуміння контексту, цілей ділового письма і адаптацію свого стилю до культурних відповідників. Розуміння культурних особливостей допомагає учням уникати непорозумінь і враховувати різні стилі спілкування, наприклад,

формальний та неформальний. Такі платформи, як *eTwinning* та *PenPal Schools*, сприяють становленню міжкультурної компетенції [47, с. 165-172].

Профільно-орієнтоване навчання окремим елементам ділового листа має враховувати цілеспрямоване використання методики поетапного пред'явлення навчального матеріалу, освоєння кожного реквізиту, стилістичних, лексико-граматичних та пунктуаційних особливостей ділового листа з поступовим наростанням складності [50, с. 41-42].

Сучасний урок англійської мови передбачає форми роботи на уроці, що повинні сприяти досягненню учбових цілей з одного боку, а з іншого - спрямувати ступінь напруги учнів, сприяли утворенню позитивних емоцій, підвищували мотивацію вчитися. Учитель створює умови, що дозволяють учням стати активними учасниками на уроці, взаємодіяти з учителем та іншими учнями у комфортній обстановці.

Здійснення успішної мовної комунікації залишається актуальною проблемою та потребує впровадження у освітній процес нових продуктивних методів, форм навчання. Інноваційне оновлення педагогічних систем має забезпечити зростання особистісного потенціалу учня і вчителя. Тільки творча особистість вчителя може виховати творчу особистість учня [86, с.25]. У світі бізнесу ефективна комунікація розглядається як важливий елемент успіху. Ще одним важливим фактором комунікації є своєчасна передача та надання належної інформації. Позитивне середовище комунікації впливатиме на моральний дух та продуктивність. Гарний процес комунікації залежить від досвіду організації, що вимагає успіху в довгостроковій перспективі. Якісна ділова комунікація є ключем до ефективності, поряд з кваліфікованими здібностями [76, р 17-18].

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій вимагає від вчителя найвищої інтелектуальної здатності, оскільки учитель має точно виявити інтереси учнів, правильно спрямувати їх на шляху досягнення поставленої освітньої мети. Цьому безсумнівно сприяє застосування вчителем інтерактивних методів на уроках. Це має забезпечити зростання особистісного

потенціалу учнів, виявити їх особисті інтереси, правильно їх спрямувати на шляху досягнення поставленої освітньої мети. Здатність знаходити необхідну інформацію, розвиває в учнях здатність критично мислити, тому що вони вимушені оцінювати нову інформацію, враховуючи набуті попередні знання та формувати власну точку зору.

Впровадження матеріалу у профільній школі на уроках англійської мови з використанням інформаційно-комунікаційних технологій дає вчителю можливість вирішувати різні питання, як-от: використовувати у навчанні здобутки новітніх інформаційних технологій; удосконалювати навички самостійної роботи учнів в інформаційних базах даних, мережі Інтернет; покращити засвоєння учнями знань, та модифікувати процес навчання з метою зробити його більш цікавішим і змістовнішим [74, с. 13].

Інформація зі шкільного сайту може стати ефективним засобом навчання та отримання актуальної інформації. Там можна побачити портфоліо вчителів, інформацію про шкільні конкурси з англійської мови, конкурси тематичних кросвордів англійською мовою, досягнення учнів та їхніх вчителів у численних конкурсах різного рівня, рекомендовані матеріали з підготовки до найближчих іспитів, приклади творчих учнівських робіт, фотозвіти про проведені у школі заходи [43].

Засоби мультимедіа допомагають створювати та використовувати в навчальному процесі комп'ютерні учбові сайти, та на їх базі створювати дидактичні ігри, що викликають в учнів величезний інтерес. Наприклад, макет для написання ділового англомовного листа має допомогти учням добре виконувати завдання [74, с. 18]. З метою його кращого написання можливо запропонувати ознайомитися з інформаційними розділами «*Cultural Differences Business Etiquette*», «*Forms of Politeness*», «*Samples of Invitation Cards*», «*Job Interview*», «*Filling in an Application Form*», «*Writing a Resume*».

Матеріали для вивчення повинні мати професійну, комунікативну та інформативну спрямованість, тобто сприяти розширенню області знання обраної професії. Вони мають бути інформаційно насиченими з елементами

новизни та викликати бажання вести дискусію, з метою засвоїти практичний курс англійської мови.

Учні мають адаптуватися до потоку інформації, що може швидко змінюватися; набути навичок добро і швидко знаходити необхідне за допомогою пошукових Інтернет систем; при обробці отриманої інформації вміти її аналізувати та пристосовувати до актуальних вимог; робити вірні висновки на англійській мові; знати особливості розв'язання поставленого завдання [74, с. 23].

Уміння робити презентації на англійській мові вдосконалює різні аспекти самостійної роботи, підготовка проєктів розкриває потенціал учнів, оскільки вони можуть виконувати завдання не тільки засобами Інтернет-ресурсів, а й за допомогою Мережевих засобів зв'язку, що сприятиме розвитку соціокультурної компетенції. Вживання методу «*case-study*» дає можливість ситуаційно аналізувати та вирішувати професійні завдання та проблеми для вирішення вірного рішення. Це сприятиме розвитку говоріння у формах діалогічного і монологічного мовлення. Також використання цього методу при навчанні ділової англійської мови сприятиме глибинному зануренню у процес навчання та стимулює інтерес до засвоєння професійної комунікації [89].

Успішне вирішення питань навчання ділової англійської мови у профільній школі, на нашу думку, має спиратися на новітні методики навчання, котрі передбачають:

- а) максимальну активність учнів при вирішенні поставлених мовленнєвих комунікативних завдань;
- б) уникнення або мінімізацію лексичних, граматичних та стилістичних помилок в умовах ділової комунікації;
- в) розвиток креативного мислення за-для найкращого донесення думки;
- г) збільшення пасивного та активного англомовного словника професійного спілкування [44, с. 11-16].

Зростаючі бізнесові та культурні зв'язки із зарубіжними країнами вимагають, щоб випускники середньої школи володіли сучасними навичками.

Отже, навчання учнів профільної школи успішної ділової комунікації на англійській мові є важливим компонентом їхньої освіти, без чого якісна підготовка конкурентоспроможних людей у нових умовах євроінтеграційної політики України стає неможливою. На шляху до успіху інтерактивні прийоми навчання англійської мови є невід'ємною складовою навчального процесу.

### **3.2. Особливості усної комунікації при навчанні ділового діалогічного мовлення на уроках англійської мови**

Навчальна підготовка, що спирається на суб'єктно-діяльнісний та комунікативний підходи, спрямована на особистість учня і будується таким чином, щоб врахувати його досвід, навчальні та професійні інтереси та схильності при організації спілкування (мовленнєвої діяльності) [7, с. 12]. Комунікативно-діяльнісний підхід до навчання спілкування на англійській мові в межах змісту елективних курсів зумовлює необхідність розглядати всі компоненти навчального процесу з діяльнісних позицій, а методична діяльність вчителя має узгоджуватися з комунікативними намірами старшокласників, зумовленими перспективами їхньої майбутньої професійної діяльності.

Як відмічає С. Ю. Ніколаєва, в старшій школі велика увага приділяється розвитку навичок усного мовлення, котре набуває якісно нового розвитку за змістовим наповненням, ступенем природності, вмотивованістю та інформативністю [41, с. 227].

Навчання усної комунікації в старшій профільній школі також передбачає знання лінгвістичних особливостей діалогічного мовлення, розуміння його логічної структури, тематичних різновидів, та інших характеристик. Характерними властивостями комунікативної діяльності людини, зумовленими особливостями його психічної та практичної діяльності в суспільстві, можна, насамперед, назвати ті, які спрямовані на встановлення та підтримку зв'язку між людьми, а також служать для повідомлення

інформації. Діалог як різновид комунікації поряд є такою формою спілкування, яка має специфічні, тільки йому властивими характерні ознаки. Діалог передбачає як мінімум двох осіб, які розмовляють один за одним.

Як відмічає І.В. Холод, діалог складається з окремих взаємопов'язаних висловлювань (реплік). Перша репліка завжди ініціативна (її називають ще реплікою-спонуканням або керуючою чи стимулюючою реплікою), а друга репліка може бути або повністю реактивною (реплікою-реакцією), або реактивно-ініціативною (включає реакцію на попереднє висловлювання і спонукання до наступного). Стимулюючі і реактивні репліки поєднуються між собою змістовно, за допомогою лексико-граматичних і репліко-інтонаційних засобів, функціонально (виражають привітання, згоду, незгоду, бажання) і утворюють у такий спосіб діалогічну єдність [40, с. 79]. Система питання-відповідь передбачає логічне просування від однієї теми до іншої.

Найпростішими вважаються репліки, що складаються з однієї пропозиції. Складними є репліки, які складаються з двох і більше пропозицій (різних за структурою, як-от монологічна репліка).

Залежно від провідної комунікативної функції, яку виконує той чи інший діалог, розрізняють чотири функціональні типи діалогів [40, с. 80-81].

№	Тип діалогу	Види комунікативної спрямованості
1	Діалог-розпитування	Односторонній (ініціатива належить одному партнеру) двосторонній (ініціатива належить кожному партнеру) Будується за принципом інтерв'ю.
2	Діалог-домовленість	змішаного типу при вирішенні співрозмовниками питання про плани та наміри у формі розпитування-домовленості.
3	Діалог-обмін враженнями	ініціатива ведення бесіди є двосторонньою
4	Діалог-обговорення/ дискусія	співрозмовники прагнуть виробити якість рішення, дійти певних висновків,

		переконати один одного в чомусь, тому діалог поєднує всі форми комунікації
--	--	--

Труднощі оволодіння діалогічним мовленням зумовлені його специфікою, бо процес комунікації об'єднує два види мовленнєвої діяльності — аудіювання і говоріння [40, с. 81].

Найбільш частими є питання, в яких відмічається відсутність категоричності, прямолінійності, що має викликати позитивну реакцію в співбесідника. Наприклад, в ситуації співбесіди під час прийому на роботу (*job interview*) краще ставити питання, починаючи з фраз:

*Could you tell me ... ?; Could I ask you ... ?; Why do you think ...?;*  
*What would you say to my ... ?; I wonder if you could tell me...?;*  
*I'd like to know, if ...; I was wondering if / what...?*

Під час навчання діалогічного мовлення вчителеві необхідно пояснити учням, що діалог має відбуватися безперервно, як і у процесі спілкування англійською мовою. З цією метою учні завчають розмовні клішовані фрази для заповнення пауз.

Існують два основних підходи до навчання діалогічного мовлення.

*Перший підхід навчання діалогічного мовлення* передбачає навчання „зверху вниз” і включає такі етапи:

1. Слухання діалогу-зразка спочатку на слух, а потім з графічною опорою.
2. Аналітичний етап передбачає аналіз структурних компонентів діалогу.
3. Повторення діалогу за диктором (кожна фраза; по ролях (фраза мовці А – учень 1; фраза мовця В – учень 2)).
4. Драматизація діалогу по ролях.
5. Створення власних діалогів в аналогічних ситуаціях спілкування.

Другий підхід передбачає навчання «знизу – вверху» який передбачає шлях від засвоєння спочатку елементів діалогу (реплік) до самостійної побудови діалогу на основі запропонованої навчальної комунікативної схеми, що не виключає прослуховування діалогів-зразків.

Спочатку виконують вправи реплікування – реагування, наприклад:

- *Do you like to work with others?*
- *Of course, I do.*

Невміння ставити питання, що сприяють підтримці діалогу, ускладнювало вирішення комунікативного завдання. З метою вирішення даної проблеми ми скористалися вправою запитання-відповіді, де на репліку-відповідь необхідно дати репліку-реакцію у формі питання, що сприяє продовженню діалогу.

Учні виконують умовно-комунікативні рецептивно-репродуктивні та репродуктивні вправи – на імітацію, підстановку, трансформацію, відповіді на запитання, повідомлення або запит певної інформації, спонукання до певних дій. Навчання англійському діалогу за допомогою опор показує позитивні результати. Наприклад: *Read the questions below and complete the answers using*

- 1) *What are common reasons for homelessness? - In my opinion, ...*
- 2) *Why can't the homeless get a job? - As far as I can say, ...*
- 3) *How did people treat Tracy as an elderly lady? - Well, in general ...*
- 4) *What can you say about Tracy's experience? - I'd say that...*

При виконанні вправ II типу кожному з пари учнів потрібно вживати як реактивну, так і обов'язково ініціативну репліку; працюють всі учні в класі

При навчанні створювати власні діалоги різних функціональних типів функціональні схеми діалогу значно сприяли зняттю труднощів у учнів при складанні та веденні діалогу. Наприклад:

*successful search for a job - what kind of work you can do - your job interests and concerns - methods of finding a job - job advertisements - reasons for reading "want ads" - information can a job advertisement contain - required and preferred qualifications – job vacancy - working conditions - experience in media*

Спонтанний характер діалогічного спілкування передбачає володіння певним набором реплік реагування, які вказують на готовність комунікативів до взаємодії в найрізноманітніших ситуаціях, як-от:

*That's great news / That's wonderful news! My congratulations!*  
*I'm glad to hear that. (Oh no!) Really? You don't say so! Lucky you!*  
*That sounds terrible / wonderful / fantastic / amazing*  
*That's a pity. You're joking? You have my sympathy.*  
*Sure. Well done. Makes sense. Oh well. Better luck next time!*

На профільному рівні (10-11 класи) учні мають володіти стратегіями як типових, і вільних форм діалогічної взаємодії. При виконанні вправ вищого рівня (рецептивно-продуктивні комунікативні) допускаються тільки опори на оригінальне природне мовлення (попереднє прослуховування діалогу онлайн, читання діалогів з уривків текстів різних жанрів, уривків відео-діалогів). Аудіо-візуальні засоби допомагають учням оволодіти діалогічним мовленням.

Прикладами тематики діалогів цього циклу можуть бути такі діалоги:

*«Professions in the modern world», «Job interview», «Finding a job vacancy», «Talks about the future», «Talk with a friend from the UK about his job»* тощо.

В англomовному навчальному процесі перевага надається формуванню умінь говоріння у навчальних комунікативних ситуаціях, що імітують реальне

мовленнєве спілкування носіїв мови. Успішне оволодіння говорінням в учнів старшого віку пов'язане з більш досконалою організацією сприйняття навчального матеріалу, що пояснюється вже сформованим абстрактно-логічним мисленням.

Наявність діалогічного уміння свідчить про володіння достатнім запасом функціонально різноманітних реплік і включає в себе:

1) вміння реплікувати (обмін репліками в діалозі); вміння проводити свою стратегічну лінію у спілкуванні в згоді з мовними інтенціями співрозмовників або всупереч їх інтенціям;

2) вміння враховувати нових мовних партнерів;

3) вміння прогнозувати поведінку співрозмовників, результат тієї чи іншої ситуації [6, с.11].

Діалогічне мовлення на рівні старшої профільної школи, як вербальна форма комунікація, повинно сприяти активації активизації мовленнєвої діяльності учнів. Вчитель прагне наблизити діалогічне спілкування на уроці англійської мови до природної комунікації. При цьому він сприяє створенню ситуацій спілкування, які напевне зможуть викликати в старшокласників потребу спілкуватися.

### **3.3. Комплекс вправ і завдань для розвитку професійної комунікативної компетенції з теми «Business English communication» для учнів 11 класу старшої профільної школи**

Методи навчання ділової англійської мови в старшій школі спираються на мету покращення якості освіти, розширення кругозору, мають багатофункціональний характер, оскільки сприяють оволодінню англійською мовою як засобом комунікації та одночасно покращують навички читання, говоріння, письма, аудіювання, необхідних для успішного використання мовного, мовленнєвого та професійного знання та уміння майбутнього спеціаліста.

Наведемо приклад уроку на тему «Business English communication»

*Предмет навчання:* Англійська мова

*Навчальний рівень:* Старша профільна школа 11 клас.

*Прилади:* відео- та аудио матеріали, інтерактивна дошка, підручник підручника "Business English" видавництва "Express Publishing".

*Мета урока / Objectives*

*Освітня* – розвиток навичок читання, аудіювання, та діалогічного/монологічного мовлення, що передбачає подальше ЗНО випробування;

*Розвивальна* – подальший розвиток та удосконалення комунікативних навичок учнів на основі діалогічного мовлення;

*Практична* – вдосконалювати навички читання, говоріння та правильного фонетичного оформлення мовлення.

*Виховна* – виховувати культуру ділового спілкування, доброзичливе і толерантне ставлення один до одного у класі, вміння відстояти свою точку зору.

### **Procedure**

- Good morning, pupils! Today we're going to continue our topic «Business English communication»

#### **I. Introduction:**

Studying the forms and varieties of business communication is important for your future activities, because it will improve collaboration, productivity, competence. Correct communication forms are sure to prevent misunderstandings. Besides, you acquire information about oral, written and digital forms of business communication and have possibility to use this knowledge during your further studies and work.

#### **II. Warming up (review of active vocabulary).**

*Look at the board and translate the words and word-combinations.*

Electronic equipment, listening skills, corporate communication, employee, creativity, business strategy, teamwork, relevant, consumer, customer, negative

impact, manager, opportunity, leadership, expectations, achieve, outline ideas, accountability, perspective, interaction.

**The main part of the lesson:**

- Let's revise the material we studied during the previous lesson. Answer the following questions.

1. What kind of communication is business communication? (It is the exchange of information and ideas within businessmen, an organization, customers, partners, and other interested people.

2. What are the written forms of business communication? (It is different forms of business correspondence: e-mail letters, written documents, written notes between team-members, blogs, ebooks, reports, proposals, and presentations).

3. What oral/verbal forms of business communication do you know? (business phone calls, Zoom meetings, chit-chat between team members face-to-face conversations, videoconferencing (internal communication).

4. What business communication is effective? (It is effective when the customer and employee reach satisfaction in business deals).

5. What will effective business communication lead to? (It'll lead to new business deals and higher productivity).

- Прочитайте наведені речення. Запишіть у зошит, вживаючи слова у відповідній формі замість пропусків.

**Career Projects**

Jane had always wanted to be a surgeon and help _____ in need.	PERSON
When she left school, she _____ a job as a sales manager	OFFER
Emma _____ to take the job. So she decided to visit her friend Ann and discussed with her what she should do.	NOT WANT
While Evelyne _____ her problem, Ann's mother shouted to the girls to come over.	EXPLAIN
She said that Jane's father _____ an accident and he was in hospital.	HAVE
When they _____ at the hospital, Jane was amazed to see her father sitting on the bed in a very good mood.	ARRIVE
The customer has _____ the computer back to the Head	BRING

Office in the event of a fault.	
When people ask you _____ your work they may want to know your main responsibilities.	EXPLAIN

- Rewrite each sentence using the vocabulary forms of the list below so that the meaning stays the same.
  1. What do you do for your living?  
What's ... \_\_\_\_\_ ?
  2. She is in charge of all deliveries out of the company.  
She ... \_\_\_\_\_
  3. In my job I have to maintain the computers in the office.  
My job involves ... \_\_\_\_\_
  4. I usually start at nine and finish at four.  
My ... \_\_\_\_\_
  5. I give clients help as it is in my opinion.  
I ... \_\_\_\_\_
  6. This sum is the total amount of money I receive in a year.  
This sum is ... \_\_\_\_\_
  7. His job is not for me, as he has to work extra hours.  
His job presupposes ... \_\_\_\_\_  
(overtime work, salary, advise, responsible for, normal working hours, repair, job)
- Complete these sentences with a suitable word or phrase (training active vocabulary).
  1. I don't like this full-time job I'd rather prefer to work ....
  2. He had no work about a year, as ha was ....
  3. She's got mor than a hundred workers under ....
  4. It's a dull job with low pay. Why don't you ....
  5. After two years my friend took control of the ....
  6. I do quite a lot of general ....

7. He threw all the stuff in the wastepaper ....

**Writing**

- You have received an email message from your English-speaking pen-friend Peter.

FROM: Peter Whitering @gmail.com  
 TO: Ukrainian\_friend@gmail.com

---

*...Recently I've read a wonderful book about job opportunities, and then I watched a movie entitled "On the way" about people who decided to start their own business.*

*Do you like reading? Do you often watch films? What kind of movies do you and your friends prefer? Who is your favourite actor?*

*As for my school news, I'm getting ready for my final exams ... I also attend computer courses ...*

Write an email answer to Peter. In your message you should

- answer his questions
- ask 4 questions about his plans for the future after he finishes school

Write your answer in 100-130 words.

Mind the rules of email writing.

**Reading/comprehension**

- Прочитайте наведений текст та надайте короткі заголовки для кожного параграфу, якому відповідають літери таблиці.

A	B	C	D	E	F	G

**A.** Starting with the moment a good speaker looks at the audience and takes a pause before pronouncing his speech. This step is aimed to create a good impression on the audience and prepare it for active listening. During the process of speaking, he is to strengthen eye contact with the listeners, or they will feel like being ignored and it is quite likely that they may ignore whatever he is trying to convey as well.

**B.** Suitable use of emotional impact and voice tempo improves the quality and strength of performance. Accurate pronunciation of words and sentences with the corresponding stresses and intonation models must be followed. Another crucial communication point is that the speaker's voice is to be loud enough and clear for the audience to hear and comprehend it. Perfect voice timber can strengthen the effectiveness of the speech.

**C.** Follow the presented material and do not get distracted by the reactions of the listeners, like, whispering, or smiling. To make your communication successful get the clue about the listeners and their interests. Think over the age, sex and background of the people. See whether the audience is patient enough to handle you for hours. Check out if they are friendly or hostile, attentive or absent-minded.

**D.** Facial expressions are very important as they reveal what thoughts are running through a person's mind. While talking, be sure that your facial expression reveals your interest for the subject on which you are communicating. The body movements while speaking must coordinate with your convincing power. Don't forget that these movements add effectiveness to your words when caught visually.

**E.** To improve the weight of your communication, concentrate on the way to make your nonverbal signals match the level of formality necessitated by the situation. Situations may require different forms of formal and informal behaviour. And that might be interpreted very differently in any other context. So, when you are communicating with others, always take into account the situation in which the communication occurs.

**F.** Don't be afraid to pause and breathe for some moments. Listeners also need time to reflect on what you are saying. Just like we need 'white space' and punctuation on the written page, we need pauses when we speak. Talking non-stop is a huge drawback. Having the confidence to pause for a few seconds in between sentences commands attention rather than diverts it.

**G.** The way you look in front of people plays an important role in presenting information to a society. The people who are dressed in clean, modern and suitable clothes attract more attention. More than that, person's physical state forms a definite

impact on the communication process. Remember that the whole image should be able to create positive impression on the addressee.

### **Listening.**

**Task:** Listen to the text “TELEPHONE ETIQUETTE”. After listening you'll have to answer the questions to the text and then prepare its retelling.

## **TELEPHONE ETIQUETTE**

A modern telephone is a device that is used to transmit and receive sound (most commonly speech) information. A telephone number is a sequence of numbers used to call from one telephone line to another in a telephone network. The call may use land line, cell phone, satellite phone.

The way in which someone perceives their first interaction with an individual or an employee is extremely important. You are to identify yourself and your department. Writing down such details as the name of the calling person, his position in the company, reasons for the call, other contact information are very important. Telephone conversation is a preferred method of business communication because it's personal and gives an opportunity to create positive impression of the other communicator.

Phone etiquette is a way to show your manners and properly represent yourself or your business to others. It presupposes polite professional conduct modes, like concrete answers, clear pronunciation and speaking, active listening. You are to try answering not later than the third ring. Key etiquette parts include positive tone, asking permission to put callers on hold, taking messages, and ending the talks courteously. It's not polite to continue eating or drinking something and taking part in other conversations so the caller may hear them. Positive interactions create lasting impressions that are inevitable to business success.

1. What kind of device is telephone?
2. What kind of telephone network there may be?
3. When is the interaction with an employee extremely important?
4. What method of business communication is preferred?
5. What is telephone etiquette?

## 6. What does telephone etiquette consist of?

### Summing up

T. Pupils! Today we devoted our lesson to the problems of business communication. You've taken an active part doing different oral and written tasks and shown high command of the language. Don't forget to improve your skills every lesson. The business proverb says, "*The way to get started is quit talking and begin doing*".

*The lesson is over. Good bye!* Учні відкривають щоденники та записують домашнє завдання.

Оскільки результатом навчання учнів англійської мови є формування у них навичок та умінь користуватися нею як засобом спілкування в різних ситуаціях, включаючи ділові стосунки. Відповідність віку та інтересам учнів, дозволяє інтенсифікувати і покращувати процеси викладання англійської мови. Вчитель прагне сформувати особистість, котра буде в подальшому брати участь в міжкультурній бізнес комунікації. А різноманітні завдання на уроці сприятимуть розвитку особистості учнів та стимулюють їх мотивацію до навчання.

## Висновки до розділу 3

Поява нових науково-технічних розробок, розвиток Інтернет спілкування та зміни у суспільстві значною мірою визначають вимоги до компонентів методології освітньої діяльності, зокрема навчанню англійської мови в профільній школі. Все це передбачає багатовекторний підхід у навчанні, коли оволодіння англійською мовою одночасно поглиблює професійно-спрямоване знання при застосуванні різноманітних інтерактивних методів. Це створює умови для розвинення англомовної комунікативної компетенції учнів, заохочує приймати рішення як індивідуально, так і в рамках шкільного колективу, підвищує їх активність. При інтерактивному підході учні стають повноправними учасниками освітнього процесу, а накопичений ними практичний досвід виявляється вихідним ресурсом засвоєння знань,

умінь і компетентностей. Надалі більшого поширення набуває використання інноваційних засобів, спрямованих на індивідуалізований розвиток учнів, заохочуються методи «навчити учнів як ефективно вчитися».

Організації мовленнєвої взаємодії на уроці англійської мови, поєднує спілкування у малих групах, в парах у формі рольових-ділових ігор, дискусійних клубів, круглих столів, методу кейсів, проєктних методик. Перевагою цих методів навчання є можливість залучити кожного учня до інтеракції. Розуміння культурних особливостей допомагає учням уникати непорозумінь і враховувати різні стилі спілкування. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій має забезпечити зростання особистісного потенціалу учнів, виявити їх особисті інтереси, правильно їх спрямувати на шляху досягнення поставленої освітньої мети. Активне використання засобів мультимедіа допомагає створювати та використовувати в навчальному процесі комп'ютерні учбові сайти і на їх базі створювати дидактичні ігри, що викликають в учнів величезний інтерес. Інтерактивний макет для написання ділового англомовного листа має допомогти учням добре виконувати подібне завдання. Вживання методу «*case-study*» дає можливість ситуаційно аналізувати та вирішувати професійні завдання та проблеми для вирішення вірного рішення.

Навчання усної комунікації в старшій профільній школі також передбачає знання лінгвістичних особливостей діалогічного мовлення, розуміння його логічної структури, тематичних різновидів, та інших характеристик. Залежно від провідної комунікативної функції, яку виконує той чи інший діалог, розрізняють чотири функціональні типи діалогів: розпитування, домовленість, обмін враженнями, обговорення/дискусія. Під час навчання діалогічного мовлення вчителю необхідно пояснити учням, що діалог має відбуватися безперервно, як і у процесі спілкування англійською мовою. Серед підходів навчання діалогічного мовлення виділяються: навчання «зверху вниз» (слухання діалогу-зразка → аналіз структурних компонентів → повторення діалогу за диктором → драматизація по ролях →

створення власних діалогів в аналогічних ситуаціях), та «знизу – вверху» (шлях від засвоєння спочатку елементів діалогу (реплік) до самостійної побудови діалогу на основі запропонованої навчальної комунікативної схеми). Виконання вправ вищого рівня (рецептивно-продуктивні комунікативні) передбачають тільки опору на оригінальне природне мовлення.

При наявності умінь учні проводять власну стратегічну лінію у спілкуванні в згоді з мовними інтенціями; вміють враховувати нових мовних партнерів; певною мірою прогнозують поведінку співрозмовників.

Запропонований комплекс вправ і завдань для розвитку професійної комунікативної компетенції з теми «Business English communication» для учнів 11 класу старшої профільної школи спрямований на формування в учнів навичок та умінь користуватися англійською мовою як засобом спілкування в різних ситуаціях, включаючи ділові стосунки, враховуючи розвиток та удосконалення комунікативних навичок на основі діалогічного та монологічного мовлення.

## **ВИСНОВКИ**

Нашу кваліфікаційну роботу було присвячено вивченню проблеми формування навичок письмової та усної комунікації при навчанні мережевого

ділового англомовного мовлення в профільній школі. Для вирішення поставленого завдання було сформовано структуру роботи та вивчено необхідну науково-методичну літературу, загальний об'єм якої становить 98 найменувань, з яких 24 є англомовними виданнями. Такий підхід дозволив нам проаналізувати наукові підходи, що склалися не тільки в нашій країні, а й відмітити цікаві розробки зарубіжних фахівців означеного напрямку.

Перший розділ нашої кваліфікаційної роботи вирішує такі аспекти, як: особливості сучасної Інтернет комунікації з виокремленням її різновидів і характерних рис; далі ми розглянули роль соціокультурного аспекту ділового Інтернет мовлення для навчання учнів старшої профільної школи; визначили та вивчили лексико-граматичні та стилістичні риси ділової Інтернет комунікації.

Було виявлено, що при наявній схожості Мережевої комунікації з усною мовою, говорити про повну тотожність не можна, тому що мова Інтернету відповідає характеристикам усної комунікації лише частково, оскільки ознаки безпосереднього спілкування, інтонаційне варіювання та можливість миттєвого самостійного коригування в усній комунікації взагалі не задіяні при Інтернет спілкуванні. З іншого боку, користувачі Інтернету можуть редагувати власні повідомлення перед тим, як надіслати їх адресату.

Письмове мовлення проявляється як неформальний різновид спілкування, імітує живу розмову у чатах, електронних листах або SMS повідомленнях і характеризується простим синтаксисом, емоційною забарвленістю із вживанням фразеологізмів, ідіом, скорочень та неповних речень, і є основою для повсякденної комунікації в цифрову епоху. Особливо яскраве використання розмовних елементів можна спостерігати у приватному та діловому листуванні, а також у спілкуванні на форумах, в чатах соціальних мереж.

Ми виявили, що сучасна ділова комунікація переживає певні трансформації внаслідок появи нових цифрових жанрів оперативної взаємодії. Відбувається зміщення офіційно-ділового та розмовного стилів на рівні

корпоративного електронного листа. Причому тенденції глобалізації та уніфікації здійснюють вплив на характер ділової електронної кореспонденції.

Мережева письмова комунікація свідчить про відтворення характерних рис усного спілкування: відбуваються зміни у мовному регістрі, використовуються розряджений шрифт для слова чи фрази, що виділяється, знаки експресивної пунктуації та інших символів на клавіатурі, види емоційної пунктуації зі збільшенням кількості питальних та окличних знаків, виділення значущої інформації з боку відправника великими літерами.

Проявом найбільш яскравих і поширених форм розмовного характеру виступають слова, написання яких копіює їх вимову, відмічаються емотиви у формі звуконаслідування, вигуків, навмисні орфографічні помилки, прояви стилю у формі некоректних висловів і, навіть, грубості. Широко вживаються еліпс та інверсія, що імітує усне мовлення. Для ділової мови Мережі характерним є вживання гумору, що є своєрідним “соціальним клеєм”, який об’єднує людей. При електронному спілкуванні між колегами відмічено вживання нікнеймів, котрі можуть бути епічними, серйозними, веселими, романтичними.

Ділове спілкування в Мережі проходить динамічніше, тому воно більшою мірою орієнтовано на прийняття швидких рішень, а це вимагає користувачів бути ввічливими і уважними. Економія мовних засобів здійснюється за рахунок опущення етикетних формул при зверненні, особливо за швидких відповідей. Тенденції збереження змісту комунікації відповідає експліцитне цитування. При відповіді весь зміст попереднього спілкування входить у новий лист, де кожен рядок позначається знаком «>», що дозволяє посилатися на висловлювання, що вже мали місце, економити час. Кваліфікований спеціаліст прагне зрозуміти спосіб мислення бізнес-партнерів за допомогою глибокого знання мовних особливостей, ознайомлення з літературними джерелами та особливостями Інтернет комунікації.

Розвиток крос-культурного характеру ділової комунікації набуває великого значення та сприяє усуненню мовних бар’єрів. Культура ділової

комунікації є динамічною, бо залежить від політичних, економічних, соціальних, комунікативних умов свого існування; спирається на підприємницьку етику ведення бізнесу. Фактор ділового середовища конкретизує суб'єктів Інтернет комунікації, позначає їх цілі, зміст, види та форми взаємодії і має уникнути конфліктів внаслідок можливої конкуренції, семантичних помилок, неправильного сприйняття представника іншої культури. До поведінкових знаків англійського ділового віртуального спілкування відноситься його ритуальність, як чітке визначення послідовності комунікативних дій, що відповідають формату певного виду ділового спілкування. В ситуації Інтернет комунікації особисте знайомство не є обов'язковим фактором, адресант може повідомити про себе в листі, надавши короткі дані про компанію, яку він представляє. Діджитал-етикет є набором принципів поведінки в цифровому середовищі і визначає правила культури спілкування, що ґрунтуються на встановлених стандартах спілкування та обміну інформацією в науковому та діловому колах. Відбувається оновлення англійського ділового словника, з урахуванням національно-культурних аспектів мовної поведінки та тематичних особливостей проблем, що обговорюються.

До лексичних одиниць, які відмічаються в різних формах он-лайн комунікації ми можемо віднести: 1) лексичні одиниці, які передають універсальні поняття ділової англійської мови; 2) ідіоми, виражені словосполученням або реченням, характерні для ділової англійської мови, найчастіше запозичуються з областей спорту, гравального бізнесу чи військової справи; 3) фразові дієслова, які використовують переважно в усній бізнес комунікації; 4) терміни, що представляють функціонально навантажений лексичний шар, а також професіоналізми та номенклатурні знаки; 5) граматичні форми дієслів, характерні для ділового мовлення з прийменниками; 6) використання неологізмів; 7) нові слова для позначення мови, якою люди обмінюються повідомленнями в мережі; 8) скорочення та акроніми, які допомагають користувачам дуже коротко висловлювати думки.

Окрему увагу було приділено словоскладенню англійських онлайн неологізмів сфери бізнесу, де найбільш частотним виявився префікс *micro-*. В лексичному шарі відмічаються елементи поєднання двох способів словотвору: префіксації та телескопії. Серед частотних суфіксів сфери ділової Інтернет комунікації ми виявили *-er, -ee, -ie*, що вказують на різний статус людини. Для англійської бізнес комунікації характерно вживання слів, утворених методом слововоскладання, що може пояснювати необхідність висловити багато при меншому об'ємі тексту. Для ввічливого висловлення прохання вживають такий морфологічний засіб, як наказовий спосіб дієслова у поєднанні з лексичними засобами, найбільш типовим з яких є лексема «*please*». До синтаксичних засобів вираження ввічливості в сучасній англійській мові ми можемо виокремити поєднання модальних дієслів *can/could, should, would* з інфінітивом в різних типах речень. На синтаксичному рівні в досліджених матеріалах переважають короткі прості, часто неповні речення. Так звані «*buzzwords - модні слова*» у сфері ділового спілкування відмічаються в період консолідації зусиль міжнародних бізнес-спільнот. Відмічена поява нових модних слів, як-от: *stack, wantrepreneur, the'itfactor, conversation marketing*.

Другий розділ кваліфікаційної роботи зосереджено на вивченні методичних підходів до навчання ділової англійської мови в старшій профільній школі; окресленню вимог до писемного мовлення взагалі та вимог написання та оформлення ділового електронного листа зокрема.

Засвоєння мови ділової комунікації (*Business English*) є важливим напрямом навчання на заняттях з англійської мови в старшій профільній школі. Навички англійської ділової комунікації мають зорієнтувати старших школярів у світі професій і сприяти формуванню професійно важливих якостей особистості, засвоїти базові знання з англійської мови до рівня B1-B2, покращити загальні комунікативні навички та уміння, практично оволодіти професійно-орієнтованими лексичними та граматичними одиницями, що мають безпосереднє відношення до явищ та процесів трудової діяльності. «Ділова англійська мова» як елективний курс профільної школи є

обов'язковою навчальною дисципліною, що входить до профілю навчання, розширює та поглиблює зміст загального знання, розвиває мовну, мовленнєву та соціокультурну підготовку учнів старшої школи в сфері бізнес-комунікації, навчає спеціальної лексики та граматики для ситуацій, працевлаштування, презентації, переговорів та ділового листування. Учні зосереджуються на комунікативних стратегіях, необхідних для налагодження контактів, проведення переговорів і презентацій, професійного листування. Вони набувають навичок аудіювання та говоріння, при навчанні комунікації під час імпровізованої робочій зустрічі, а навичок читання та письма при навчанні імейл-листування. Навчання ділової письмової комунікації передбачає виконання підготовчих (мовних й умовно - комунікативних) та комунікативних (мовленнєвих) вправ, учні засвоюють стандарти написання ділових офіційних та приватних письмових текстів. Навчаються самостійному комбінуванню мовленнєвого матеріалу під час створення фрагментів письмового тексту без опори на зразок, викласти у письмовій формі власні думки та розглядаються як наявність творчого комунікативного вміння. Англomовна комунікативна компетенція у письмовому діловому спілкуванні в електронному середовищі є комплексною та є сферою перетину англomовної комунікативної компетенції, та компетенцій у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

Учні навчаються принципам етикету Інтернет спілкування – *Netiquette*, вивчають формули привітання та прощання, способи написання електронної адреси, вивчають лексико-граматичні та стилістичні особливості Інтернет листування, виконуючи відповідні вправи. Навчаються самостійно писати електронні листи.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи розглянуто процес формування навичок ділової комунікації, а саме, пояснено роль інтерактивного навчання як шляху до ведення успішної ділової комунікації; досліджено особливості усної комунікації при навчанні ділового діалогічного мовлення на уроках англійської мови та запропоновано комплекс вправ і

завдань для розвитку професійної комунікативної компетенції з теми «*Business English Communication*» для учнів 11 класу старшої профільної школи.

Використання Інтернет ресурсів на уроках ділової англійської мови вирішує комплекс дидактичних завдань: мотивує школярів до самовдосконалення та подальшого навчання, активує процеси мислення, забезпечує процес навчання новими автентичними матеріалами, та реалізує диференційований підхід до навчання з орієнтацією на особистість учнів. Успішність навчання англійській діловій мові великою мірою базується на вживанні різноманітних інтерактивних методів, що дає можливість учням ширше використовувати активну лексику для міжособової та групової комунікації. Учень стає повноправним учасником освітнього процесу, а накопичений ним практичний досвід виявляється вихідним ресурсом засвоєння знань, умінь і компетентностей.

Використання нових інформаційних технологій, Інтернет-ресурсів допомагають реалізувати особистісно-орієнтовний підхід до навчання, забезпечує його індивідуалізацію та диференціацію. Завданням вчителя стає створення ситуацій спілкування на англійській мові з використанням інтерактивних методів і прийомів, які сприятимуть організації мовленнєвої взаємодії, як-от спілкування у малих групах, в парах у формі рольових-ділових ігор, дискусійних клубів, круглих столів, методу «*brainstorming*», методу кейсів, проєктних методик. Засоби мультимедіа допомагають створювати та використовувати в навчальному процесі комп'ютерні учбові сайти, та на їх базі створювати дидактичні ігри, що викликають в учнів величезний інтерес. Вживання методу «*case-study*» дає можливість ситуаційно аналізувати та вирішувати професійні завдання та проблеми для вирішення вірного рішення. Це сприятиме розвитку говоріння у формах діалогічного і монологічного мовлення.

В старшій профільній школі розвиток навичок усного мовлення набуває якісно нового розвитку за змістовим наповненням, ступенем природності,

вмотивованістю та інформативністю, знання лінгвістичних особливостей діалогічного та монологічного мовлення, розуміння його логічної структури, тематичних різновидів, та інших характеристик. Труднощі оволодіння діалогічним мовленням зумовлені його специфікою, оскільки процес комунікації об'єднує два види мовленнєвої діяльності — аудіювання і говоріння. Вчителеві необхідно пояснити учням, що діалог має відбуватися безперервно, як і у процесі спілкування англійською мовою. З цією метою учні завчають розмовні клішовані фрази для заповнення пауз. Існують два основних підходи до навчання діалогічного мовлення, які використовує вчитель залежно від поставленої мети. Навички постановки питання в діалозі можливо підкріпити вправою запитання-відповіді, де на репліку-відповідь необхідно дати репліку-реакцію у формі питання, що сприяє продовженню діалогу. Також учням пропонуються умовно-комунікативні, рецептивно-репродуктивні та репродуктивні вправи – на імітацію, підстановку, трансформацію, відповіді на запитання, повідомлення або запит певної інформації, спонукання до певних дій. При навчанні створювати власні діалоги функціональні схеми діалогу значно сприяють зняттю можливих труднощів. При виконанні вправ вищого рівня (рецептивно-продуктивні комунікативні) допускаються тільки опори на оригінальне природне мовлення (попереднє прослуховування діалогу онлайн, читання діалогів з уривків текстів різних жанрів, уривків відео-діалогів). При наявності умінь учні проводять власну стратегічну лінію у спілкуванні в згоді з мовними інтенціями; вміють враховувати нових мовних партнерів; певною мірою прогнозують поведінку співрозмовників. Всі вправи мають на меті сформувати особистість, котра буде в подальшому брати участь в міжкультурній бізнес комунікації.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Актуальні проблеми навчання іноземних мов для спеціальних цілей: Збірник наукових статей / Укладач: І.Ю. Сковронська. Львів: ЛьвДУВС, 2019. 102 с.

2. Анісімова А. І. Сучасні аспекти методики викладання англійської мови. Теорія і практика. РВВ ДНУ, 2010. 326 с.
3. Аніскіна Н. О. Організація профільного навчання в сучасній школі. Х.: Видав. гр. «Основа», 2003. 176 с.
4. Баклашкіна М. В. Навчання іншомовному міжособистісному спілкуванню на заняттях з іноземної мови у школі та вузі. Іноземні мови у школі. 2009. № 1. С. 9-13.
5. Биби́к С., Сюта Г. Сучасна ділова культура: усне і писемне спілкування. Харків «Фоліо», 2019. 432 с.
6. Богушевич Н. В., Сорока В. В. Комплекс вправ для формування потенційного словника в учнів основної і старшої школи. Іноземні мови : [науково-методичний журнал]. 2013. № 1. С. 10–16 [Електронний ресурс]: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/im\\_2011\\_2\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/im_2011_2_3)
7. Бондарчук І. О. Індивідуальний підхід до навчання як передумова ефективності освітнього процесу. Освіта та розвиток beglobal, 2020. 2 (8), 11-16.
8. Варзацька Л. Інтерактивні технології в системі особистісно зорієнтованої освіти. Дивослово. 2006. № 4. С. 15-25.
9. Васьківська Г. О., Кизенко В. І., Косянчук С. В. та ін. Формування змісту профільного навчання: теоретико-методологічний аспект: [кол. монографія]. Київ: КОНВІ ПРІНТ, 2018. 260 с.
10. Гончарова О. А. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя іноземної мови до інноваційної діяльності: дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.04. Київ, 2008. 264 с.
11. Гуліч О. О. Пріоритетність професійно-орієнтованої мовленнєвої компетентності при вивченні англійської мови. Мовна освіта фахівця, сучасні виклики та тренди: матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (24 лютого 2022 року), Харків: Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, 2022. С. 36–37.
12. Долапчі А. Ю. Інноваційні технології навчання як метод

ефективного формування іншомовних компетенцій. Мовна освіта фахівця, сучасні виклики та тренди: матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (24 лютого 2022 року). Харків: Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, 2022. С. 43–46.

13. Жук, О. М. Тиха. Л.Ю. Професійні комунікації: Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

14. Заболотна О. А. Інтерактивні технології викладання іноземних мов в умовах інтернаціоналізації освітнього простору, психолого-педагогічні студії. 2014. №4 (22). С. 117–122.

15. Збірка інтерактивних методів та технологій «Інтерактивні методи навчання на уроках англійської мови». URL: <https://vseosvita.ua/library/embed/0100dg3v-c135.docx.htm>

16. Завгородня А. А. Профільне навчання в старшій школі незалежної України: змістові аспекти. Збірник матеріалів доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції: «Практична філософія і Нова українська школа». 2019. С. 78-84.

17. Завгородній В.А., Коньок О.П. Культура і майстерність спілкування в мережі Інтернет. Тези доповідей X Міжнародної науково-методичної конференції, м. Суми, 13–14 листопада 2014 р. Суми : Сумський державний університет, 2014. С. 36-39.

18. Загальноєвропейські компетенції з володіння іноземною мовою: вивчення, навчання, оцінка / Департамент сучасних мов. СУР, Страсбург; 2003. 256 с.

19. Зеня Л. Я. Навчання іноземних мов у старшій профільній школі: Посібник. Горлівка : Видавництво ГДПМ, 2008. 340 с.

20. Землянська О.В., Сперос Н. Джеймс Ділове спілкування як важливий компонент процесу комунікації поліцейських. Особистість, суспільство, закон. Харків, 2019, с. 180-183.

21. Іноземні мови (рівень стандарту, профільний рівень). Програма для 10-11-х класів ЗНЗ. Електронний ресурс. Режим доступу:

<https://osvita.ua/school/program/program-10-11/58921/>

22. Інтерактивні методи навчання у вищій школі : монографія / Д. П. Антюшко, В. С. Володавчик, Л. І. Сєногонова та інші. Харків: Видавництво Іванченка І. С., 2022. 189 с.

23. Кащук М., Липченко Т. Розвиток навичок ділового листування англійською мовою. Актуальні проблеми навчання іноземних мов для спеціальних цілей: Збірник наукових статей. Львів: ЛьвДУВС, 2019. С. 45-49.

24. Клярська Г. Ю., Тарасенко О. Д. Особливості мови інтернет спілкування. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Філологія». 2018. № 32, т. 3. С. 49–52.

25. Комар О.С. Комунікативний підхід до навчання англійської мови у закладах середньої та вищої освіти. Наукові записки. Серія: Педагогічні науки. 2024. Випуск 214. С. 181-185.

26. Костенко Д. В. Міжкультурна комунікація у сучасному світі. Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2018. № 30. С. 81-85.

27. Костікова І. І., Казачінер О. С. Навчання іноземних мов школярів: варіативність організаційних форм: моногр. Харків: Вид-во ТОВ «Щедра садиба плюс», 2014. 228 с.

28. Косянчук М. О. Суть та зміст навчання писемного мовлення у старшій школі. Сучасні філологічні дослідження та навчання іноземної мови в контексті міжкультурної комунікації: Збірник наукових праць. 2018. С. 198-201.

29. Корж С. С., Радеціка І.В. Курс вивчення іноземної мови у профільному загальноосвітньому навчальному закладі як дієвий засіб профорієнтації старшокласників. Освіта та розвиток обдарованої особистості № 12 (31) 2014. С. 36-39.

30. Котлярова Л. Б. Ділова англійська мова професійного спрямування для здобувачів вищої освіти немовних спеціальностей. Вісник Національного університету "Чернігівський колегіум" імені Т. Г. Шевченка.

Том 179 № 23. 2023. С. 68-71.

31. Кривобок К.В., Канова О.А., Котельникова Ю.М. Проблеми крос-культурного менеджменту в міжнародному бізнесі. Український журнал прикладної економічної техніки 2023. Т.8, № 1. С. 202-207.

32. Кудельська О., Мельницька О. Особливості використання Інтернет-освіти у підготовці вчителів англійської мови. Збірник наукових праць. Психолого-педагогічні проблеми сучасної школи. Вип. 1(7), 2022. С. 98-104.

33. Купер И. Р. Гипертекст как способ коммуникации <http://www.socio.ru/bull/18.html>

34. Лешко У. ТИПОЛОГІЯ ЖАНРІВ ІНТЕРНЕТ-ЖУРНАЛІСТИКИ: ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ. Вісник Львівського університету. Серія Журналістика. 2018. Випуск 44. С. 246–253 Visnyk of the Lviv University. Series Journalism. 2018. Issue 44. P. 246–253.

35. Лінгводидактичні засади навчання іноземної мови учнів старших класів загальноосвітніх навчальних закладів: навчально-методичний посібник / В. Г. Редько, Т. К. Полонська, Н. П. Басай [та ін.]; за наук. ред. В. Г. Редька, К.: Педагогічна думка, 2013. 260 с.

36. Максимова О. П., Апалат Г. П. Розвиток компетентності в письмі в старшій школі. «Перспективи та інновації науки» (Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина». No 2(7) 2022. С. 444-455.

37. Методика навчання англійської мови: навчально-методичний посібник. Укл.: Гембарук А. С., Холод І. В. Умань: Алмі, 2019. 160 с.

38. Методика формування міжкультурної іншомовної комунікативної компетенції : курс лекцій. За ред. С. Ю. Ніколаєвої. Київ: Ленвіт, 2011. 344 с.

39. Методика навчання іноземних мов і культур: теорія і практика : підручник для студ. класичних, педагогічних і лінгвістичних університетів / Бігич О. Б., Бориско Н. Ф., Борецька Г. Е. та ін./ за загальн. ред. С. Ю. Ніколаєвої. К.: Ленвіт, 2013. 590 с.

40. Методика викладання англійської мови: навчально-методичний

посібник для студентів вищих навчальних закладів / уклад. Холод Ірина Василівна. Умань: Візаві, 2018. 165 с.

41. Методика викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах: Підручник. Вид. 2-е, доп. і перероб. / Кол. Авторів під керівн. С. Ю. Ніколаєвої. К.: Ленвіт, 2002. 328 с.

42. Мозгова С. В. Використання норм сучасного діджитал-етикету як виклик онлайн-навчання. Біла Церква 2022. 29 с. [Електронний ресурс]: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/733061>

43. Навчальні програми з іноземних мов для загальноосвітніх навчальних закладів і спеціалізованих шкіл із поглибленим вивченням іноземних мов 10 – 11 класи. [Електронний ресурс]: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/programy-10-11-klas/2018-2019/inozemni-movi-10-11-19.09.2017.pdf>

44. Нові технології навчання: Наук.-метод. Зб. / Кол. авт. К.: Наук.-метод центр вищої освіти, 2004. Спецвипуск. 187 с.

45. Овсяна Н. Г. Ресурси Інтернет для вивчення англійської мови. Англійська мова та література. 2008. № 19 - 21. С. 47 – 49.

46. Огурцова О. Л. Система вправ для навчання майбутніх економістів ділової англійської мови з використанням сучасних можливостей інформаційно-комунікаційних технологій. Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка . - 2015. - Вип. 2. - С. 41-47. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VZhDU\\_2015\\_2\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VZhDU_2015_2_10)

47. Орлова А. А. Роль цифровізації у розвитку міжкультурної ділової комунікації. Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки, 2024, вип. 11(44). С. 165-172.

48. Орлов В. Б. Сутнісні та змістовні характеристики поняття «підприємницька культура». Sciences of Europe. 2016. № 8. С. 90-98.

49. Пабат М. А. Ділова комунікація англійською мовою: навч. посібник / М. А. Пабат, І. Ф. Будз, Я. В. Поченюк; МОН України, ПВНЗ «МЕГУ ім. акад. Степана Дем'янука», Каф. романо-герман. філології. 2-ге

вид., перероб. та допов. Рівне : МЕНУ, 2023. 332 с

50. Павленко О.О. Теорія і практика навчання ділової комунікації: монографія. Дніпропетровськ: АМСУ, 2003. 261 с.

51. Панова Л. С, Андрійко І. Ф., Тезікова С. В. та ін., Методика навчання іноземних мов у загальноосвітніх навчальних закладах. Підручник. Київ Видавничий центр «Академія» 2010. 325 с.

52. Перцева В. А., Боровець В. А. Особливості веб-комунікативного мовного акту. Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави. Харків, 2019. С. 238-240.

53. Полонська Т. К. Профільне навчання іноземної мови учнів старшої школи: метод. рек. К.: Педагогічна думка, 2014. 80 с.

54. Пометун О.І. та ін. Сучасний урок. Інтерактивні технології навчання: наук.-метод. посібн. К.: Видавництво А.С.К. 2004, 192 с.

55. Распопіна Є. Ю. Стратегічний аспект інформаційного жанру інтернет-дискурсу: автореф. дис. на здобуття уч. ступеня канд.. філол. наук: спец.10.02.19 "Теорія мови"/Є. Ю. Распопіна. Ірпінь, 2012. 21 с.

56. Раковська М. А. Інтерактивне навчання в сучасному освітньому процесі [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.pdaa.edu.ua/np/pdf3/26.pdf>

57. Редько В. Комунікативно-діяльнісна, культурологічна і професійно орієнтована парадигма змісту іншомовної освіти старшокласників. Журнал «Іноземні мови в навчальних закладах». 2011. №4. С. 22-23.

58. Редько В. Конструювання змісту підручників з іноземних мов: теорія і практика: монографія. Київ: Педагогічна думка, 2017. 628 с.

59. Сироткіна В. Методики викладання англійської мови: досліджуємо найпопулярніші з них. Grade. 2024. URL: <https://grade.ua/uk/blog/metodiki-prepodavaniya-anglijskogo-yazyka>

60. Слюсаренко О. В. Проблема зв'язку загальнонавчальної лексики зі спеціальною. Вісник Запорізького національного університету. 2017. No 2. С.

180–185.

61. Солодчук А. Діалогічне навчання як засіб формування комунікативних здібностей здобувачів освіти у профільній школі. *International Science Journal of Education & Linguistics*. Vol. 2, No. 4, 2023, С. 19-31.

62. Сорока О. Професійна лексика в діловому мовленні. Проблеми та перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах СНД: зб. наук. пр. IV між. наук.-практ. інт.-конф. Переяслав-Хмельницький, 2012. С. 228–229.

63. Стасюк Т.В., Резунова О.С. Ділова англійська мова : навчальний посібник. Дніпро : Видавництво ПП Вахмістров О. Є. 2023. 268 с.

64. Стилїстика ділового мовлення: конспект лекцій для здобувачів денної і заочної форм навчання спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», ОС Бакалавр / укладач Л.С.Прокопович. Мукачево:МДУ, 2021. 33 с.

65. Сухова А.В. Ділова англійська мова: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності «Переклад» і студентів економічних спеціальностей. Харків: НТУ «ХПІ», 2016. 76 с.

66. Сучасні технології навчання іноземних мов і культур у загальноосвітніх і вищих навчальних закладах: Колективна монографія / С.Ю. Ніколаєва, Г.Е. Борецька, Н.В. Майєр, О.М. Устименко, В.В. Черниш та інші; К.: Ленвіт, 2015. 444 с.

67. Тарнопольский О. Б. Методика обучения английскому языку для делового общения К.: Ленвит, 2004. 192 с.

68. Тімаревська А. Сила гумору в маркетингу: як жартувати з користю для бізнесу. 2023. Блог Depositphotos URL: <https://blog.depositphotos.com/ua/gumor-v-marketyngu.html>

69. Тищенко О. Мова інтернет-спілкування: стиль, норма, освіта. Дивослово. 2012. № 11. С. 35–39.

70. Федоренко Ю. П. Формування у старшокласників комунікативної компетенції в процесі вивчення іноземної мови: автореф. дис. на здобуття

наук. ступеня. канд. пед. наук: спец. 13.00.09 «Теорія навчання». Луцьк, 2005. 22 с.

71. Харківська А.А. Трансформація англомовного комунікативного простору в епоху медійних технологічних інновацій. Еволюція та трансформація дискурсів. Дніпро, НМетАУ, 2016. С. 137-144.

72. Ходанич Л.П., Ходанич П.М. Стилїстика в профільній школі: Методичний посібник для вчителя. Ужгород: ЗІППО, 2021. 85 с.

73. Чистякова А.Б. Система вправ при навчанні іноземної мови. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія: Викладання мов у вищих навчальних закладах освіти на сучасному етапі. Міжпредметні зв'язки. Харків, 2008. № 12. С. 208-214.

74. Швачич Г. Г., Толстой В. В., Петречук Л. М., Іващенко Ю. С., Гуляєва О. А., Соболенко О. В. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: Навчальний посібник. Дніпро: НМетАУ, 2017. 230 с.

75. Adams S. 89 Ways to Sign off on an Email / S. Adams // Forbes. 2014. URL: <https://www.forbes.com/sites/susanadams/2014/10/08/89>

76. Ali B. J., Anwar G., Gardi B. Business Communication Strategies: Analysis of Internal Communication Processes. Journal of Humanities and Education Development. 2021. Vol. 3(3). pp. 16–38. URL: [https://www.researchgate.net/publication/351780015\\_Business\\_Communication\\_Strategies\\_Analysis\\_of\\_Internal\\_Communication\\_Processes](https://www.researchgate.net/publication/351780015_Business_Communication_Strategies_Analysis_of_Internal_Communication_Processes)

77. Barrett B. The Internet and Business English / B. Barrett, P. Sharma. Oxford: Summertown Publishing, 2003. 198 p.

78. Borgatti, S. P., Mehra, A., Brass, D. J. Labianca, G. Network Analysis in the Social Sciences, Science. 2009. P. 323, 892-895.

79. Emmerson P. E-mail English. Macmillan Publishers Limited, 2004. 96 p.

80. Castells, M. Toward a Sociology of the Network Society. Contemporary Sociology 5, Vol. 29, 2000. P. 693-699.

81. Crystal, D. Language and the Internet. Cambridge: Cambridge University Press. 2001. URL: <https://doi.org/10.1017/CBO9781139164771>

82. Dugger J. Business Letters for Busy People. Career press, 2002. 288 p.
83. Grice, H. Logic and Conversation. University College London for the Pragmatic Theory. Online Course, 2004, P. 41–58. URL: <https://sites.ualberta.ca/~francisp/Phil428.526/GriceLogicConversation.pdf>
84. Hofstede G., Hofstede G. J., Minkov M. Cultures And Organizations Software Of The Mind 3rd Edition 2010, 300 p. URL: <https://archive.org/details/g.-hofstede-g.-j.>
85. Holmes J. Gendered Talk at Work. Oxford: Blackwell, 2006. 264 p.
86. Henderson C. Benchmarking learning and teaching: developing a method 2006. URL: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/>
87. Gordana Jelić Elliptical Constructions in SMS Communication. CT College. 2020. URL: <https://www.researchgate.net/publication/350133681>
88. Innovations in Learning Technologies for English Language Teaching, G. Motteram (Ed.). British Council, London. 2013. 17 p.
89. Ioannou-Georgiou S. Constructing meaning with virtual reality TESOL Journal. 2002. Vol. 11, No.3. P. 21-26.
90. Jerz G. D. Writing Effective E-Mail: Top 10 Tips. 2009. URL: <http://jerz.setonhill.edu/writing/e-text/e-mail> .
91. Kennewell S. Interactive teaching with interactive technology URL: [https://www.researchgate.net/publication/267953098\\_Interactive\\_teaching\\_with\\_in\\_teractive\\_technology](https://www.researchgate.net/publication/267953098_Interactive_teaching_with_in_teractive_technology)
92. Koester A. Investigating workplace discourse. London: Routledge, 2006. 192 p.
93. Layne P., Lake P. Global innovations of teaching and learning in higher education institutions. N.-Y.: Springer International Publishing, 2015. 368 p.
94. Morton R. Public Achieves as a source of historical linguistic data: the construction and analysis of the British Telecom Correspondence Corpus, 2017. URL: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream>
95. Rivers W. Interactive language teaching. Cambridge University Press. 1996. 228 p.

96. Sharma P. Integrating the World Wide Web into language courses. *Business Issues*. 2003. Issue 3. P. 5-6.
97. Taylor S. *Model Business Letters, E-mails and Other Business Documents*. London: Prentice Hall, 2004. 497 p.
98. Zhe Zhang, Shuili Du, The Rules of Using Playful Nicknames at Work. *Leadership and managing people*. 2024. URL: <https://hbr.org/2024/10/research-the-rules-of-using-playful-nicknames-at-work>