**Тема 2. Професійне спілкування іноземною (англійською) мовою в письмовій формі**

**Практичні заняття 4,5,6**

**Мета**: сформувати навички у професійному спілкуванні іноземною (англійською) мовою в письмовій формі. Навчитися писати ділові листи, мотивовані листи на одержання гранту чи для проходження стажування.

**План**

1. Ділова кореспонденція: складові елементи листа, укладання зразків ділових листів.
2. Переклад мовних штампів ділової переписки.
3. Ділове листування електронною поштою економічної спрямованості.

**Тематичний матеріал**

Ділова сфера є однією з життєво важливих сфер діяльності людства, а діловий лист, навіть у час майже цілковитої автоматизації та новітніх технологій, залишається невід’ємною її частиною. Написання бізнес-листа іноземною мовою або переклад ділової кореспонденції передбачають урахування особливостей лексико-граматичної структури окремих мов та включає ряд труднощів, які необхідно долати перекладачеві.

Ділові листи відносяться до групи інформаційно-довідкових документів і складають основну масу офіційних документів, що використовуються при документуванні діяльності організації.

1. Діловий лист – це узагальнена назва різних за змістом документів, службовців для зв'язку і передачі інформації між адресатами в діловій практиці організацій. «ЛИСТ» як вид документа не виділяють і тому не вказують у заголовній частині документа. Листи виконують такі функції:

- є засобом комунікації;

- є засобом ретрансляції інформації;

- є повідомленням про якийсь факт.

Формат ділових листів являє собою послідовність таких елементів:

Name and Address of Recipient (ім’я отримувача і адреса).

Date (дата).

Reference (ссилка).

Salutation (привітання).

Body (головна частина).

Closing (підсумок).

Signature (підпис).

Typist initials (ініціали відправника).

Enclosures (додатки).

Кращий спосіб почати лист — вказати ціль з самого початку. Це називається прямим підходом, і він встановлює тон для послідуючого тексту листа, який має захопити інтерес читача.

Однак, якщо ваш лист доставляє погані новини, прямий підхід недоцільний. Замість цього використовуйте непрямий, вказуючи погані новини в другому або третьому абзаці листа.

Вітання і вступна частина листа мають бути ввічливими. Завжди наділяйте увагу зусиллям і почуттям читача.

Після вступу необхідно вказати деталі проблеми.

Вкажіть необхідну інформацію про проблему і варіант її вирішення.

Повідомте читачу про причини прийнятого рішення.

Дотримуйтесь одинарного інтервалу і залишайте подвійні пробіли між абзацами, вирівняйте свій лист по лівому краю ( (block style – вирівнювання рядків до кінця вліво). Притримуйтесь коротких речень і чітких абзаців.

Будьте відверті і поважайте час своего читача: ваш читач зайнятий справою, тому переходьте прямо до справи без «води».

Використовуйте шрифт «Arial», «Times New Roman», «Courier New» або «Verdana». Розмір шрифта має бути 10 або 12. Використовуйте поля 2,5 см або 1 дюйм з усіх чотирьох сторін.

Завжди ставте переваги читачів перед своїми. Замість того, щоб говорити про те, що ви очікуєте від них для себе, вкажіть те, що ви можете їм запропонувати.

Будьте обережні і уважні з іменем і назвою компанії отримувача.

Зробіть свій тон розмовним, але професійним; не будьте надмірно формальними.

Уникайте жаргону, самовпевненості, зарозумілості і хвастощів.

В листі використовуйте дійсну заставу і особисті займенники.

Завжди закінчуйте лист запитом на дію.

Залиште пустий рядок після вітання і перед заключною частиною. Подвійний відступ між останнім реченням і кінцівкою листа.

При необхідності, залиште 4 або 5 відступів для власноручного підпису.

Ділові листи повинні завжди друкуватися на білому папері формату А4, а не на кольоровому або на будь-яких особистих канцелярських паперах.

Закінчуйте лист також професійно і ввічливо.

Також необхідно зазначити, що наразі із бізнес-переписки обох мов інтенсивно витісняються високопарні штампи, фрази та вирази, які давно утратили будь-який зміст, хоча в недавньому минулому були ще загальноприйняті. Нижче наведено ряд виразів, що вважаються застарілими і яких варто уникати у діловому листуванні: Advise – не вживається в значенні “повідомляти, інформувати”; замість цього використовується “inform, state”. Aforementioned – у сучасному діловому листуванні більш прийнятним є вираз “Mentioned previously”. As Per – більш вірним є вираз “According to”. Attached find – якщо до листа щось додається, то неодмінно буде знайдено, тому варто писати “Attached is” або “We enclose”, чи “Enclosed is”. Attached hereto – Слово”hereto” зайве. At any early date; At your convenience; In due course; Recent date – Фрази доволі невизначені. У випадку ділового листування доцільно було б навести конкретну дату. Dictated but not read (Продиктовано, але не прочитано). Herein, hereto, herewith – слова зайві у сучасному бізнес-листі; варто вживати “enclose”, “attach”, “send”. Kindly fill out the enclosed form – у даному випадку краще вживати “please” замість “kindly”. Permit me to say – немає необхідності просити дозволу на викладення повідомлення у своєму ж листі і фразу варто випустити. Зайвою вступною фразою вважається і вираз Please be advised. The writer, The undersigned – у ділових листах варто використовувати займенники“I” або “We”. Trust you will – слід замінити дану фразу на “hope you will”. Wish to acknowledge, Wish to inform, Wish to state, Wish to say – варто випустити “wish to”.

Серед лексичних одиниць, які вживаються в сучасних ділових листах англійської та української мов, виділяються дві спільні групи: загальновживані слова та спеціальна ділова лексика. Групу спеціальної ділової лексики складають лексичні одиниці, які можна поділити на два класи: однопланові, тобто ті, що у своїй семантичній структурі мають тільки термінологічне значення, наприклад: delivery – доставка; terms of payment – умови оплати; discount – дисконт, знижка; invoice – рахунок-фактура; embargo – ембарго, заборона; remittance – поштовий переказ; letter of credit – акредитив; after-payment – доплата; bill of exchange – тратта; throughput – пропускна спроможність; maturity – термін обертання, та двопланові, тобто ті лексичні одиниці, що поєднують термінологічне і нетермінологічне значення, наприклад: bill – 1) рахунок, 2) список, 3) вартість, витрати, 4) вексель, тратта; engagement – 1) справа, заняття, 2) зустріч, запрошення, 3) зобов’язання; market – 1) ринок, 2) торгівля, 3) ринкова ціна; treasury – 1) казначейство, 2) казна, 3) скарбниця; agent – 1) агент, 2) посередник, 3) діяч, 4) фактор; quote – 1) призначати ціну, 2) цитувати, 3) брати в лапки; claim – 1) рекламація, 2) претензія, 3) заява; engineering – 1) техніка, 2) конструювання, 3) робочі креслення, проектна документація. Обидві групи є постійним компонентом ділового листа англійською і українською мовою і вдала комбінація їх у реченні сприяє кращій реалізації комунікативної спрямованості тексту ділового листа.

Найефективніше фіксувати ділову інформацію дозволяють мовні засоби, їх зміст і вживання. Вони є спільними для обох мов – як англійської, так і української, наприклад, використання ділової термінології (shipment – завантажування, відправлення, offer – пропозиція, delivery – доставка, distributor – постачальник; вищезазначений – aforesaid, резолюція – resolution тощо); фразеологія, що має специфічний характер (receipt for a sum – розписка про отримання суми, to allot credits – надавати кредити, cash on delivery – оплата при доставці; згідно, у відповідності з – in compliance with, система громадського харчування – public catering, умови продажу – terms of sale тощо). При веденні банківської чи комерційної переписки використовуються різні види комерційних листів: лист-запит (inquiry letter), відповідь на запит (reply to inquiry), акредитив (letter of credit, or L/C), рахунок-фактура (invoice), коносамент (bill of lading, or B/L), перевідний вексель, або тратта (bill of exchange, draft), страховка (insurance), пояснювальний лист (explanatory letter), лист-замовлення (order), лист про упаковку (letter of packing), лист про доставку (letter of delivery), лист про відправлення (letter of shipment), рекламаційний лист, або лист-скарга (letter of complaint), лист-пропозиція (offer), а також відповіді на всі вищезгадані види листів. Використання синонімів у діловій кореспонденції, задля уникнення двозначності сприйняття, зведене до мінімуму; відсутня емоційноекспресивна лексика; чітко регламентовані розміщення та будова тексту, наявність стандартних стійких словосполучень, певних мовних кліше.

Саме вживання таких стандартизованих кліше є характерною рисою англійського ділового листа. Вони мають прагматичну спрямованість та слугують реалізації категорії ділової ввічливості у кореспонденції. Наприклад: We were pleased to learn your interest in…– Нам було приємно дізнатися про Вашу зацікавленість у…We are looking forward to hearing from you. – Ми з нетерпінням чекаємо вашої відповіді. Our proposal is valid till…– Наша пропозиція дійсна до... I especially call your attention to…– Я особливо звертаю Вашу увагу на…

Доречним є зауважити деякі особливості граматичних структур, що використовуються у діловій переписці, як українській, так і англійській. Нерідко при перекладі з української мови на англійську перекладачеві доводиться удаватися до перетворень активних конструкцій українських речень у пасивні конструкції англійських речень, оскільки в англомовній діловій кореспонденції широко вживається пасивний стан дієслова. Наприклад: Ллойдз Банк прийме Ваш вексель. – Your draft will be accepted by Lloyds Bank. Слід нагадати про недоліки у вашій роботі – The defects of your work should be recalled. Ми додаємо наш каталог з найновішим прейскурантом. – Our catalogue with the latest price-list will be attached. Окремої уваги заслуговує вживання абревіатур і скорочених слів, які відіграють важливу роль у діловому спілкуванні. Абревіатури та скорочені слова слугують мовній економії і роблять зміст більш зрозумілим для вузького кола фахівців. При перекладі варто застосовувати їх функціональні відповідники або описовий спосіб. Наприклад: a.c. (account current) – поточний рахунок; advt. (advertisement) – об’ява, реклама; amt. (amount) – сума; arrvl (arrival) – прибуття; B/E (bill of exchange) – тратта; B/L (bill of lading) – коносамент; сhq (cheque) – чек; C.N. (credit note) – кредитне авізо; D/P (documents against payment) – документи за готівковий розрахунок; e.g. або f.e. (exempli gratia = for example) наприклад; HHG або hhg (household goods) – господарські товари. Більшість назв країн, відповідно до Міжнародної організації з питань стандартизації (ISO), мають свої скорочення, які можуть використовуватись у листах. Наприклад: UA – Ukraine; US – The United States of America; GB – The United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland; CA – Canada; FR – France; IT – Italy; JP – Japan.

Не рекомендується робити в листах скорочення аналітичних форм англійських дієслів, наприклад: do not (а не don’t), have arrived (замість ‘ve arrived), would be splendid (а не ‘d be splendid), should not be ( а не shouldn’t be) та інші. Серед синтаксичних структур, властивих діловим листам обох мов, характерними є прості речення з ускладненою структурою. Англійське речення набуває ускладнення через використання інфінітивних конструкцій, герундію, дієприкметникових зворотів, які є засобами мовної економії та не є характерними для українського ділового листа. При перекладі доцільно використовувати граматичну трансформацію. Наприклад: Steps are being taken immediately to avoid making such mistakes in the future. – Ми негайно вживемо заходів для того, щоб уникнути подібних помилок у майбутньому. У випадках, коли англійське речення ускладнюється абсолютним дієприкметниковим або інфінітивним зворотом, ці форми трансформуються при перекладі в підрядне речення причини або з’ясувальне. Наприклад: We can give you a 5% discount, the order to be placed by May. – Ми можемо зробити Вам 5% знижку , до того ж замовлення має бути зроблене до травня . В англійському діловому листі переважно використовуються дійсний та умовний способи дієслова, які передаються еквівалентними формами в перекладі. Наприклад: We would ask you to return the faulty equipment, carriage forward. – Просимо вас (Ми б хотіли вас попросити) повернути нам браковане обладнання, без оплати перевезення. Імперативна форма дієслова, що вживається в українському діловому листуванні, не властива для англійського ділового листа. Отже, українському “Повідомте нас про своє рішення до кінця тижня” відповідатиме англійське “We would like to know your decision by the end of the week”.

Увагу варто приділити також написанню дати в діловому листі. В українській мові дату (день, місяць, рік) записують здебільшого словесноцифровим способом. Між британським та американським стилями є певні відмінності у написанні дати (BrE: 12th December, 2019 або 12 December 2019 або 12 Dec. 2019; AmE: December 12, 2019). Міжнародна організація з питань стандартизації (ISO) пропонує таку форму написання дат в ділових листах та документах: рік, місяць, число (з інтервалом, дефісом чи крапкою). Наприклад: 2019 05 27 / 2019-05-27 / 2019.05.27 , що означає 27 травня 2019 року. Інші цифрові форми, як, наприклад, 12-8-2019 чи 8-12-2019 є неприйнятними і не повинні використовуватися, оскільки можуть легко внести плутанину.

Приклад фраз, що можуть використовуватись на початку ділового листа

As per our phone conversation … У продовженні нашої телефонної розмови...

I am writing to provide the information you have requested. Направляю інформацію, яку ви запитували.

It was a pleasure meeting you at the meeting/conference last Monday. Був радий зустрітися з вами на зібранні/конференції у минулий понеділок.

Thank you for writing to us about your experience in our research center last week. Дякуємо Вам за те, що написали нам про свій досвід у нашому дослідницькому центрі на минулому тижні.

I am happy to write to confirm our agreement about the summer workshop. Радий написати про підтвердження нашої з Вами угоди у відношенні літньої майстерні.

Thank you so much for contributing to our auction. Велике дякую Вам за те, що внесли свій внесок у наш аукціон.

I am applying for graduate schools in marine biology, and I would be very grateful if you would write a letter of reference for me. Я подаю заявку в аспірантуру по спеціальності «біологія морського середовища», і я був би вкрай вдячний, якщо би Ви написали рекомендаційний лист для мене.

Thank you for writing to ask about attending the conference in Baltimore. I wish I could approve your request. Дякую Вам за лист з приводу конференції у Балтиморі. Хотів би я схвалити Ваш запит. На жаль...

Please accept my apology for missing the meeting yesterday. I am very sorry that I was unable to attend. Прийміть мої вибачення за пропущену зустріч вчора. Мені дуже жаль, що я не зміг бути присутнім.

Congratulations on successfully passing your bar exam. You are now officially an attorney! Вітаємо Вас з успішно складеним іспитом. Тепер Ви офіційно є уповноважене лице!

I fully meet or exceed the requirements of the Business Analyst III position, and I am pleased to apply for it. Я повністю відповідаю вимогам бізнес-аналітика ІІІ категорії або перевершую їх, і я радий можливості подати заяву на дану посаду.

Завершення ділового листа

Please feel free to contact us in case you have any questions. Звертайтеся у разі виникнення будь-яких питань.

Або слідуючі вирази, у випадку якщо ви хочете докласти додаткові документи, фотографії: «I am enclosing…» или «Please find the enclosed/attached»

Приклади виразів в кінці ділового листа:

Sincerely (Сердечно);

Sincerely yours (Щиро Ваш);

Regards (З повагою);

Best Всього найкращого);

Best regards (З повагою);

Kind regards (З найкращими побажаннями);

Yours truly (Щиро Ваш);

Most sincerely (Сердечно);

Respectfully (З повагою);

Respectfully yours (З найглибшою пошаною);

Thank you (Дякую Вам);

Thank you for your consideration (Дякую Вам за увагу).

Такі фрази зазвичай використовуються для посилання на наступні події; повторне прохання вибачення; пропозиції допомоги і т.д.

If you require any further information, feel free to contact me at any time.

Should you need any further information, please do not hesitate to contact me at any time.

If you have any further questions, please do not hesitate to contact me. Якщо Вам потрібна додаткова інформація, звертайтеся в любий час.

I look forward to your reply. / I look forward to hearing from you. Я з нетерпінням чекаю на Вашу відповідь.

I look forward to seeing you. З нетерпінням чекаю на зустріч з Вами.

Please advise as necessary. При необхідності виносьте свої рекомендації.

We look forward to a successful working relationship in the future. Ми налаштовані на успішну співпрацю з Вами у майбутньому.

Once again, I apologize for any inconvenience. Ще раз приношу свої вибачення за будь-які незручності.

We hope that we may continue to rely on your valued custom. Ми сподіваємось, що можемо надіятися на Ваші цінні замовлення.

I would appreciate your immediate attention to this matter. Я був би вдячний за Вашу безпосередню увагу до цього питання.

I await your reply with interest. Я очікую Вашої відповіді з зацікавленістю.

We look forward to building a strong business relationship in the future. Ми налаштовані на побудову міцних ділових стосунків з Вами у майбутньому.

I look forward to our meeting on the 7th of October. Я з нетерпінням очікую нашої зустрічі 7 жовтня.

Thanks for your extremely helpful attention to this matter. Дякую за Вашу надзвичайно корисну увагу до цього питання.

Thanks again for your attention, consideration, and time. Ще раз дякую за увагу, розгляд і час.

It's always a pleasure doing business with you. З Вами завжди приємно мати справу.

Thanks again for sharing your expertise in this matter. Ще раз дякую за обмін досвідом у цьому питанні.

**I am looking forward to getting your input on this issue. Я з нетерпінням чекаю можливості зробити ваш внесок у це питання.**