

**Неоніла ТІЛЬНЯК,**

*orcid.org/0000-0002-5135-7646*

кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри української мови, літератури та культури  
Національного технічного університету України  
«Київський політехнічний інститут ім. Ігоря Сікорського»  
(Київ, Україна) *nilatilnyak@gmail.com*

## ДОКУМЕНТ ЯК ПИСЕМНА ФОРМА МОВИ ФАХІВЦЯ

У статті охарактеризовано поняття «Документ», «культура мови» та «ділове мовлення». В останні роки роль документу у навчанні іноземної мови поступово підвищується, лист починають розглядати як резерв підвищення ефективності навчання іноземної мови. Не можна не враховувати і практичну значущість письмового мовного спілкування у світлі сучасних засобів комунікації, таких як електронна пошта, Інтернет тощо. У останньому випадку лист як вид мовного спілкування розвивається на основі лише автентичного матеріалу. Завдання, які вирішуються при навчанні писемного мовлення, включають формування у фахівців графічних автоматизмів, мовних навичок та умінь формулювати думку відповідно до письмового стилю; розширення знань та кругозору; оволодіння культурою та інтелектуальною готовністю створювати зміст письмового твору мови; формування автентичних уявлень про предметний зміст, мовний стиль та графічну форму письмового тексту. Письмова мова розглядається як творче комунікативне вміння, що розуміється як здатність викласти в письмовій формі свої думки. Для цього треба володіти вмінням композиційно побудувати та оформити письмово мовленнєвий твір, складений у внутрішній мові, а також умінням вибрати адекватні лексичні та граматичні одиниці. Наприклад, необхідно приділяти більше уваги синтаксичним особливостям англійської писемного мовлення – наявності великої кількості визначень, визначальних оборотів, визначальних придаткових речень, обставинних англійських слів, які служать для опису ситуації ділового спілкування англійською мовою. Для письмової мови в англійській мові істотну роль відіграє вживання причетних, герундіальних та інфінітивних оборотів.

Письмова мова рясніє сполучними словами і оборотами, що виникли в письмово мові. Більшість їх рідко вживається в розмовній англійській мові. Прикладами таких з'єднувальних слів і оборотів можуть служити наступні мовні одиниці: *moreover, furthermore, якнайбільше, невірро, на слові, як, presently, eventually, to begin with, in conclusion, consequently, accordingly, therefore, as a result, it follows that, in fact, in other words і ще*. Така розгорнута система зв'язку – результат розвитку писемної англійської мови, що вимагала надзвичайно деталізованого та диференційованого вираження думки.

**Ключові слова:** ділове мовлення, письмовий стиль, зміст, документ.

**Neonila TILNIAK,**

*orcid.org/0000-0002-5135-7646*

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor at the Department of Ukrainian Language, Literature and Culture  
National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute"  
(Kyiv, Ukraine) *nilatilnyak@gmail.com*

## A DOCUMENT AS A WRITTEN FORM OF A SPECIALIST'S LANGUAGE

The article describes the concepts of "Document", "language culture" and "business speech". In recent years, the role of the document in learning a foreign language is gradually increasing, the letter is beginning to be considered as a reserve for increasing the effectiveness of learning a foreign language. One cannot ignore the practical importance of written language communication in the light of modern means of communication, such as e-mail, the Internet, etc. In the latter case, the letter as a form of language communication develops on the basis of only authentic material. The tasks that are solved during the teaching of written communication include the formation of graphic automatisms, language skills and the ability to formulate an opinion in accordance with the written style; expansion of knowledge and outlook; mastering culture and intellectual readiness to create the content of a written work of language; formation of authentic ideas about the subject content, language style and graphic form of the written text. Written language is considered a creative communicative skill, which is understood as the ability to express one's thoughts in writing. For this, it is necessary to possess the ability to compositionally construct and arrange in writing a speech work composed in the internal language, as well as the ability to choose adequate lexical and grammatical units. For example, it is necessary to pay more attention to the syntactic features of English written speech – the presence of a large number of definitions, defining turns of phrase, defining adverbial clauses, circumstantial English words that serve to describe the situation

*of business communication in English. The use of participles, gerunds and infinitives plays a significant role in written English.*

*The written language is full of connecting words and turns that arose in the written language. Most of them are rarely used in spoken English. The following language units can serve as examples of such connecting words and phrases: moreover, furthermore, as much as possible, incorrectly, on the word, as, presently, eventually, to begin with, in conclusion, consequently, accordingly, therefore, as a result, it follows that, in fact, in other words and more. Such an extensive system of communication is the result of the development of the written English language, which required extremely detailed and differentiated expression of thought.*

**Key words:** *business speech, written style, content, document.*

**Постановка проблеми.** Багато досліджень синтаксичного ладу англійської показують, що розвиток підпорядкування пов'язано, головним чином, з розвитком письмового типу промови. У сучасній англійській мові підпорядкування залишається найхарактернішим цього типу промови. Крім перелічених синтаксичних особливостей, письмне мовлення виробило і відповідну лексику, яка протиставлена живої розмовної мови. Лексика, використовувана під час написання ділової кореспонденції, глибоко специфічна пов'язані з поставленими професійними комунікативними завданнями. Кінцеві вимоги до навчання професійного письмового мовлення включають формування у студентів здатності практично користуватися іншомовним листом як способом комунікації відповідно до досягнутого програмного рівня оволодіння іноземною мовою. Письмова мова не має майже жодних позамовних, додаткових засобів вираження. Вона не передбачає ні знання ситуації адресатом, ні симпрактичного контакту, вона не має засобів жестів, міміки, інтонації, пауз, які відіграють роль «семантичних маркерів» у монологічному усному мовленні, і лише частковим заміщенням цих останніх є прийоми виділення окремих елементів викладеного тексту курсивом чи абзацом. Таким чином, вся інформація, що виражається в письмовій мові, повинна спиратися лише на повне використання розгорнутих граматичних засобів мови. Письмова мова має бути максимально синсемантичною та граматичні засоби, які вона використовує, повинні бути повністю достатніми для вираження переданого повідомлення. Той, хто пише, повинен будувати своє повідомлення так, щоб читач міг пройти весь зворотний шлях від розгорнутої, зовнішньої мови до внутрішнього змісту викладеного тексту. Отже, письмова монологічна мова за своїм строем є завжди повні, граматично організовані розгорнуті структури, що майже не використовують форм прямої мови. Ось чому довжина фрази в письмовому мовленні значно перевищує довжину фрази в усному мовленні, тому що в розгорнутому письмовому мовленні зустрічаються значно складніші форми управління, наприклад, включення

придаткових речень, які лише зрідка зустрічаються в усному мовленні. Все це надає граматиці письмового мовлення зовсім інший характер.

**Виклад основного матеріалу.** Письмова мова є суттєвим засобом у процесах мислення. Включаючи, з одного боку, у свій склад свідомі операції мовними категоріями, вона протікає в зовсім іншому, значно повільнішому темпі, ніж усне мовлення, з іншого боку, дозволяючи багаторазове звернення до написаного, вона забезпечує свідомий контроль за протікаючими операціями. Все це робить письмову мову сильним знаряддям уточнення та відпрацювання розумового процесу. Тому письмова мова використовується не лише для того, щоб передати вже готове повідомлення, а й для того, щоб відпрацювати, уточнити власну думку. Відомо, що з'ясування думки найкраще спробувати написати, висловити цю думку письмово. Саме тому письмова мова як робота над способом та формою висловлювання має величезне значення і для формування мислення. Уточнення самої думки за допомогою письмової мови чітко проявляється, наприклад, під час підготовки доповіді чи статті. Процес розуміння письмового мовлення різко відрізняється від процесу розуміння усного мовлення тим, що написане завжди можна перечитати, тобто довільно повернутися до всіх включених до нього ланок, що зовсім неможливо при розумінні усного мовлення. Найбільш затребуваними формами письмових мовних творів на сучасному етапі навчання є форми, пов'язані з майбутньою професійною діяльністю: ділові листи, зокрема листи про прийом на роботу, листи подяки, листи з протестами та скаргами, звернення (до керівника, до громадськості), відповіді на заяви, автобіографічні відомості, тобто. *curriculum vitae*, показники, тобто. *confidential references*, заповнені анкети та бланки, довідки, опорні схеми типу *mindmaps* (для виступу перед аудиторією), інструкції (за технікою безпеки, для виконання завдання), опис конкретних випадків типу *case-studies*, виклад прочитаного в короткій формі (*reproduction*), складання резюме, тобто. *summary* (основна ідея прочитаного, почутого), повідомлення (про новини, про останні

події), огляди (статей у газеті, подій за тиждень), інструкції, тобто. *precis* (основний зміст оповідання, книги, фільму), реферати, *synopses* (короткий огляд прочитаного), тези, *abstracts* (короткий виклад виступу) тощо. Англійською мовою переписується зараз практично весь діловий світ, і це листування цілком суворі, конкретні закони, які дотримуються повсюдно. В Україні, на жаль, практично відсутня культура ділового листа: кожна фірма має свої форми та бланки, свій стиль. У англійському світі ділова кореспонденція, складена, скажімо, у Австралії, нічого очікувати істотно відрізнятиметься від кореспонденції Англії чи Канади. До особливостей соціокультурного компонента письмової комунікації відносяться: правила написання дат, звернень, адрес, висновків, резюме, ділових листів, звітів тощо. У деяких випадках відсутність знань засобів соціокомунікації може призвести до непорозуміння або культурного конфлікту. Однією з найважливіших можливостей занурення в автентичне середовище є Інтернет, який пропонує своїм користувачам різноманітність інформації та ресурсів, що допомагає поповнювати свій словниковий запас професійною лексикою сучасної англійської мови; удосконалювати вміння писемного мовлення, складаючи відповіді партнерам, беручи участь у підготовці контрактів, відповіді запити і скарги. Таким чином, сучасний фахівець повинен вміти застосувати свої професійні знання та комунікативні навички при спілкуванні із закордонними партнерами іноземною мовою, демонструючи знання соціокомунікаційних засобів і створюючи мовленнєвий твір, що відповідає загальноприйнятим нормам ведення письмової ділової комунікації, в значній мірі знати що передбачає вміння вибрати тип письмового повідомлення відповідно до заданої комунікативної ситуації (Шевчук, 2004: 400).

Ділове листування – основний офіційний засіб спілкування між організаціями, організаціями та приватними особами. Значить, при її складанні слід враховувати правила, що склалися. По-перше, це забезпечить юридичну силу документів і, по-друге, допоможе досягти мети – спонукати адресата до певних потрібних вам дій. Поняття «ділове листування» поєднує різні види документів: службові листи, телеграми, телефонограми, доповідні записки тощо. Найпоширеніший вид ділового листування – ділові (службові) листи. Особливості їхнього змісту багато в чому залежать від того, на яку мету вони складаються. Однак існують загальні вимоги складання та оформлення, які є обов'язковими для будь-якого

листа. Говорячи про правила складання ділового листа, слід розділяти їх у правила, які стосуються формі документа, тобто. правила оформлення, та на вимоги до змісту. Діловодство будь-якої компанії включає листи, і тому ділове листування, як і раніше, залишається найважливішою частиною взаємовідносин між партнерами, клієнтами та замовниками, роботодавцями та працівниками. Необхідно чітко знати, як правильно написати листа, чим відрізняється діловий лист від особистого, що повинно включати оформлення листа, як писати листи для різних ситуацій. Відносини між компаніями починаються та розвиваються, базуючись на листуванні. Від того, чи були дотримані правила написання листів, чи зроблено належне оформлення офіційного листа, залежить успіх цих відносин.

Думки людей у значенні культури писемного мовлення поділяються. Частина вважає, що під цим поняттям варто визначати вміння грамотно писати, інші кажуть, що це здатність викладати свої ідеї в рукописному тексті таким чином, щоб він був зрозумілим і доступним. Обидві точки зору є вірними.

Для по-справжньому культурної писемної мови мають бути характерні такі критерії: правильність, точність, стислість, самобутність, доступність, осмисленість та емоційність. Але основним їх прийнято вважати саме правильність, під якою слід розуміти вміння грамотно висловлювати свої думки відповідно до прийнятими нормами.

Варто зазначити, що культура усного та писемного мовлення може бути досягнута тільки в тому випадку, якщо в ній дотримані не лише встановлені норми правопису. Крім того, в рукописному тексті або мовленні повинні дотримуватися стилістичні норми. Стилїстика відіграє важливу роль, адже грамотна мова не завжди цікава, періодично вона навіть на слухача чи читача нудьга.

Правильно розмовляти вміють далеко не всі. Це можна пояснити технічним прогресом, що веде до зворотної реакції спілкуванні. Певною мірою розвиток технологій десоціалізує вплив на індивіда. Він починає менше говорити, дозволяє собі припускатися помилок у листуванні, при спілкуванні наживо погано формулює пропозиції, неправильно розставляє наголоси (Карпенко, 2009: 75).

У нашому світі, що постійно розвивається, як ніколи, важливі навички письмового ділового спілкування. Даний процес не можна назвати легким, адже людина повинна володіти певними навичками і вміннями, які необхідні для ведення ділового листування, і належать до базових умінь

фахівця будь-якого профілю. Обидва ці фактори доводять необхідність підготовки фахівців із навичок ведення письмового ділового спілкування.

Дослідники відзначають, що шляхи та способи реалізації диференційованого підходу до навчання діловому спілкуванню залежать від багатьох факторів і, насамперед, від того, що розуміється сьогодні під «діловим спілкуванням». Найчастіше це поняття підміняється близьким йому, але не рівним обсягом поняттям «професійне спілкування» в економічній сфері. Поняття «ділове спілкування» поліфункціональне, оскільки в основі цієї сфери спілкування лежить не тільки офіційно-діловий стиль та його документальні жанри, а й елементи професійної мови, публіцистики, розмовної мови.

Як відомо, спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті та розумінні партнерами один одного. Ділове спілкування – це складний багатоплановий процес розвитку контактів для людей у службовій сфері, у якій відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом. Його учасники виступають в офіційних статусах та орієнтовані на досягнення мети, конкретних завдань (Kishchenko, 2016).

Ділове спілкування є широкий діапазон жанрових різновидів письмового та усного спілкування.

Усне ділове спілкування представлене діловими розмовами та переговорами, зустрічами, консультаціями тощо.

Письмове ділове спілкування – спілкування із документами, які фіксують соціально-правові відносини (ділові листи, контракти, договори, угоди). Письмове ділове спілкування відрізняється з інших видів ділового спілкування тим, що у письмовій формі. Якщо переговори відбулися по телефону, то будь-які гарантії щодо пропонування послуг партнеру чи клієнту, підтвердження документів надається у письмовій формі. Саме сфері письмового ділового спілкування, як у жодній іншій сфері, яскраво проявляється така специфічна особливість процесу ділової комунікації, як регламентованість, тобто. підпорядкованість встановленим обмеженням, що визначаються національними та культурними традиціями, а також професійними етичними принципами. Існують правила, які мають бути підставою для письмового спілкування: необхідно писати те щоб вас зрозуміли, щоб не могли зрозуміти неправильно, т.к. написані слова, якщо в них є хоча б найменша помилка, двозначність, майже завжди тлумачиться негативно. Таким чином, уміння успішно спілкува-

тися в письмовій формі є цінною навичкою на всіх рівнях діяльності, особливо це важливо для юристів. Письмові види ділового спілкування – це численні службові документи: діловий лист, вказівка, наказ, доручення, протокол, звіт, довідка, доповідна та пояснювальна записка, акт, заява, договір, статут, положення, інструкція, рішення, розпорядження та ін. Основним видом письмових повідомлень, безперечно, є ділові листи. Ділові листи становлять до 80% вхідної та вихідної документації компанії. Залежно від змісту ділової інформації є різні види ділових листів: лист-запрошення; лист-прохання; лист запит; лист-вимогу; лист-згоду; лист-відмова; лист-скарга; лист-оферта; супровідний лист; лист-подяка; листові повідомлення; лист-вибачення; лист-нагадування; лист-претензія; гарантійний лист; рекламний лист, лист-повідомлення та ін. Листи складаються з різних питань діяльності, їх предметом може бути угоди, претензії, роз'яснення, запити, повідомлення, угоди, претензії, роз'яснення, відгуки, зміни тощо. Вибір типу ділового листа визначається метою повідомлення та його одержувачем. На відміну від інших документів, таких як наказ, акт та інші, у листі найбільше виявляються точність виконавця, його професійна підготовка, грамотність, рівень володіння мовою та незвичайність стилю. Під час створення ділового листа дуже важливо правильно його оформити. Для цього необхідно використовувати стандартні офіційні бланки організації та пам'ятати про необхідні реквізити. Форми написання ділових листів практично однакові для всіх країн: 1) діловий лист закордонному партнеру має бути складено мовою адресата. При неможливості зробити це – труднощі з перекладом на рідкісні мови, припустимо складання листа англійською як найбільш поширеною у діловому світі; 2) діловий лист пишеться виключно на білому папері і лише на лицьовій стороні листа; 3) діловий лист пишеться на бланку фірми-відправника, на якому зображено емблему фірми, вміщено повну її назву, поштову та телеграфну адресу, номер телефону, телефаксу та банківські реквізити; 4) діловий лист, як правило, складається з шести частин: дати, адреси, вступного звернення, основного тексту, заключної формули ввічливості, підпису; 5) лист має бути коротким, грамотним, чітко висловлювати думку відправника та не допускати двояких тлумачень. У тексті небажані виправлення. Письмове ділове спілкування значно зміцнює та розширює можливості взаємодії людей у діловій сфері (Пивоваров, 2004: 120).

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Карпенко О. О. Сучасне діловодство: навчальний посібник. Харків: Національний аерокосмічний університет «Харківський авіаційний інститут», 2009. 75 с.
2. Пивоваров В. М., Савченко Л. Г., Калашник Ю. І. Ділова українська мова: Навчальний. посібник. Харків: Право, 2008. 120 с.
3. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців: Навчальний. Посібник. Київ: Літера, ЛТД, 2004. 400 с.
4. Kishchenko N. Linguo-Cognitive and Linguo-Cultural Approaches to Metaphorical Understanding of Cultural Concept “Wisdom Intellectual Archive. Concord, Ontario, Canada : Shiny World Corp., September/October 2016. Vol. 5. P. 38–47 с.

#### REFERENCES

1. Karpenko O. O. (2009) Suchasne dilovodstvo [Modern office management]: Tutorial. Kharkiv: Kharkiv National Aerospace University aviation. Institute” / navch. posib. Kharkiv : Nats. aerokosm. un-t “Khark. aviats. in-t”. 75 p. [in Ukrainian]
2. Kishchenko N. (2016) Linguo-Cognitive and Linguo-Cultural Approaches to Metaphorical Understanding of Cultural Concept “Wisdom”. Concord, Ontario, Canada : Shiny World Corp., September/October. Vol. 5, No. 5. P. 38–47. [in English]
3. Pivovarov V. M., Savchenko L. H., Kalashnyk Yu. I. (2008) Dilova ukrainska mova [Business Ukrainian language]: Tutorial. Kharkiv: Pravo. Navchalnyy posibnyk. Kharkiv: Pravo. 120 s. [in Ukrainian]
4. Shevchuk S. V. (2004) Dilove movlennia dlia derzhavnykh sluzhbovtziv [Business broadcasting for civil servants]: Education guide. Kyiv: Litera, LTD. Navch. posibnyk . Kyiv: Litera, LTD. 400 s. [in Ukrainian]