

С. И. Остапук¹, Т. В. Ларина²

*Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь,
¹sv_svetlachok@rambler.ru, ²ms.larina.tatyana@mail.ru*

ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ НАВЫКАМ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ В ИНСТИТУТЕ БИЗНЕСА БГУ

Статья посвящена особенностям обучения навыкам делового письма. Авторы раскрывают преимущества овладения письмом и возможности карьерного роста, связанные с ними. Подробно описывается семиступенчатый алгоритм построения занятия по деловому письму и подчеркиваются преимущества каждого этапа.

Ключевые слова: *навыки делового письма, поколение Z, продвижение по карьерной лестнице, алгоритм, этап занятия*

T. Larina¹, S. Ostapuk²

*School of Business of BSU, Minsk, Belarus,
¹sv_svetlachok@rambler.ru, ²ms.larina.tatyana@mail.ru*

THE PECULIARITIES OF TEACHING WRITING SKILLS IN CURRENT CONDITIONS IN THE SCHOOL OF BUSINESS OF THE BSU

The article is devoted to the peculiarities of teaching business writing skills. The authors reveal the benefits of acquiring writing skills and the career opportunities associated with them. A seven-step algorithm for constructing a business writing lesson is described in detail and the advantages of each stage are emphasized.

Keywords: *business writing skills, generation Z, career advancement, algorithm, lesson stage*

В быстро меняющемся мире бизнеса эффективная коммуникация имеет ключевое значение. При составлении отчетов, электронных писем или проведении презентаций важно то, как мы доносим свою мысль. Овладение искусством делового письма помогает улучшить профессиональное общение и расширить возможности карьерного роста, достичь профессионального успеха.

Нынешнее поколение студентов принадлежит к поколению Z или поколению зумеров, а это означает, что у них уникальные характеристики и ожидания, которые растут вследствие овладения технологиями.

Исследователь Стэнфордского университета Роберта Кац так говорит о зумерах: «Типичный представитель поколения Z – это самостоятельный человек, который глубоко заботится о других, стремится к разнообразию общества, отличается высоким уровнем сотрудничества и социальной активности, ценит гибкость, актуальность, аутентичность и неиерархическое руководство, и, хотя его тревожат унаследованные проблемы, такие как изменение климата, прагматично относится к работе, которую необходимо сделать для решения этих проблем» [4, перевод наш].

Поколение Z отличается от своих старших братьев и сестер-миллениалов, родителей поколения X, бабушек и дедушек бэби-зумеров, и поэтому на рабочих местах нужно научиться общаться с этими новичками и помочь им интегрироваться в коллектив.

В бизнесе существует три основных способа общения: вербальный, невербальный и письменный. Все они необходимы. Однако последний из них лидирует в списке как основной для большинства профессий. Наши студенты соглашались с этим постулатом, но, когда дело касается практического применения навыков делового письма, на занятиях возникают определенные объективные трудности.

Представители поколения Z предпочитают текстовые сообщения другим формам общения. Тексты «зумеров» могут быть неформальными, без знаков препинания и в виде серии текстов, а не одного длинного блока слов. Они также ожидают быстрого и прямого ответа. Прошли те времена, когда можно было поразмышлять над письмом и отправить ответ после обеда. Представители молодого поколения умеют разговаривать картинками; эмодзи – это средство общения.

Задача преподавания делового письма на английском языке – прежде всего донести мысль о важности развития этих навыков в современной деловой жизни и научить студентов применять их практически.

Хорошие навыки делового письма – обязательное условие для продвижения по карьерной лестнице в большинстве организаций. Деловое письмо – это специализированный стиль письменного общения, как внутреннего (внутри компании), так и внешнего (с клиентом). Это совершенно иная дисциплина, чем академическое письмо, существенно ограниченная в творческом плане и предназначенная для быстрого и прямолинейного донесения практической информации.

Список видов письменных деловых коммуникаций довольно длинный. В него входят электронные письма, письма, отчеты, брошюры, слайды презентаций, тематические исследования, материалы по продажам, наглядные пособия, обновления в социальных сетях и другие деловые документы. Независимо от того, будут ли наши выпускники общаться внутри компании с коллегами и руководителями или за ее пределами с клиентами, то, как они будут писать, может либо дать толчок карьере, либо помешать продвижению в организации.

Наглядные примеры успешной деловой корреспонденции помогут студентам осознать и принять неоспоримые преимущества овладения навыком делового письма. Во-первых, деловая переписка помогает компании наладить контакт с партнерами и заинтересованными сторонами. Все, что написано, должно быть составлено грамотно, полно и информативно. Таким образом, адресаты будут четко понимать ваше послание.

Во-вторых, умение писать отличает «хороших» сотрудников от «плохих». Для многих студентов написание академической работы может показаться сложной задачей, поэтому они прибегают к услугам искусственного интеллекта. Настоящее испытание – составить сильное резюме и сопроводительное письмо. Профессионалы умеют составлять четкие сообщения. Работодатели ценят таких сотрудников.

В-третьих, это возможность продемонстрировать свой интеллект. Несколько грамматических или пунктуационных ошибок могут показаться незначительными, но люди их замечают. И они склонны думать, что те, кто плохо пишет, менее умны, чем те, кто пишет правильно. Безупречно оформленные документы представят вас более умным человеком, чем коллегу, чья работа пестрит опечатками и ошибками. Кроме этого, люди с развитыми навыками письма воспринимаются как более надежные и заслуживающие доверия.

Хорошие навыки письменного убеждения помогают влиять на других людей для достижения своих целей. Недаром преподаватели задают студентам писать убедительные эссе, чтобы подготовить их к рынку труда, развивая эти важные навыки. Ведь в дальнейшем нашим выпускникам для создания, например, тэглайнов, нужно знать, как разработать текст, который побудит читателя к действию. Если работник описывает инновационную идею, которая может

улучшить процесс, руководителю подразделения, ему необходимо звучать убедительно. Каждый документ должен эффективно доносить ваши идеи.

Еще одно преимущество – содержание официальной деловой переписки отражает тот же уровень вежливости и внимания к деталям, что и при личном общении. Вежливое деловое письмо выражает личное уважение пишущего к получателю и компании, в которой он работает. Профессионалы учитывают особенности форматирования и этикета. Они также обращают внимание на личный тон, ясность и логику. Они избегают неудачного выбора слов и грамматики.

Обучая навыкам правильного делового письма, мы помогаем студентам повысить свою профессиональную уверенность. У каждого делового документа есть свое предназначение. Студенты учатся писать коммерческое предложение, чтобы привлечь инвесторов или найти партнеров. Электронные письма нужны, чтобы связаться с потенциальными клиентами, а отчет, чтобы произвести впечатление на своего начальника. Когда письменная коммуникация приводит бизнес к очередному успешно завершённому проекту, вы как представитель этой компании становитесь более уверенным и вдохновленным. Это означает, что вы продвигаете себя и свою карьеру. Существует мнение, что чем лучше ваши навыки письма, тем больше ответственности на вас возлагается. Но это является и большим плюсом для вас и вашего будущего карьерного успеха.

Наконец, деловое письмо создает солидное присутствие в Интернете. Владельцы компаний стремятся создать эффективное онлайн-представительство. Это поможет потенциальным клиентам узнать о компании и ее продукции. Для достижения этой цели они создают веб-сайты, блоги и аккаунты в социальных сетях. Решающим фактором здесь является качественный контент. Человек, который может представить бизнес в лучшем свете и убедить людей купить товары или услуги, – незаменимый сотрудник.

В Институте бизнеса БГУ программа дисциплины «Деловой иностранный язык» включает в себя тематический блок, посвященный развитию навыков письма, а именно эссе, отчетов, деловых писем и электронных писем. Традиционно студенты считают обучение письму трудоемким и скучным процессом. В рамках данной статьи мы предлагаем следовать семи-ступенчатому алгоритму построения занятий, благодаря которому можно сделать обучение письму увлекательным процессом, направленным на развитие не только навыков письма, но и воображения, умения работать в команде, собственной и взаимной оценки и других. Такое занятие включает в себя разные виды работы: индивидуальную, фронтальную, парную и групповую. Оно становится разнообразным и динамичным, вовлекает всех студентов на всех этапах обучения письму.

Вышеупомянутый алгоритм включает следующие этапы занятия:

1. Подготовка к письму.
2. Ориентация на текст-образец.
3. Генерирование и разработка идей.
4. Организация идей.
5. Написание.
6. Взаимная оценка.
7. Рецензирование/корректирование [3, с. 23, перевод наш].

На этапе подготовки к письму происходит первоначальное ознакомление с ситуацией, которая требует написания изучаемого письма или эссе. Студенты в парах, а затем с преподавателем обсуждают предложенную ситуацию, делятся личным опытом, пытаются предугадать содержание письма. Например, прежде чем написать письмо-жалобу, студенты вспоминают случаи, когда они пожаловались или хотели пожаловаться на некачественный товар или плохое обслуживание. Прежде чем написать эссе-мнение о современной моде студенты делятся

наблюдениями о том, что модно в данный момент, рассказывают друг другу о своем гардеробе. Таким образом, в форме интересной дискуссии происходит погружение в изучаемую ситуацию.

Далее студентам предлагается ознакомиться с готовым текстом-образцом. Их задача – проанализировать его и обратить внимание на следующие моменты: коммуникативную цель (что автор хочет донести до читателя), целевую аудиторию, макет (общий формат, заголовок, расположение на странице), общую организацию (какая информация включена в каждый абзац), уровень формальности, структуру предложений, специфические грамматические структуры и лексику. Таким образом, студенты получают представление об организации информации в письме.

На этапе генерирования и разработки идей студентам предлагаются специфические грамматические структуры, лексика и слова-связки, которые послужат необходимой опорой при написании письма. Часть такого материала студенты почерпнут сами в ходе ознакомления с текстом-образцом, другая часть предлагается преподавателем. Таким образом, после этого этапа студенты будут понимать не только принципы организации материала, но и знать, какой именно грамматический и лексический материал они могут использовать при написании письма.

После того, когда студенты увидели, как организованы идеи в типичных примерах писем, на следующем этапе они могут приступить к организации своих собственных идей подобным образом. Студенты в парах или группах составляют план письма с указанием количества абзацев и их основных тезисов. Затем можно предложить парам сравнить свой план с другими.

Далее на пятом этапе студенты в парах или индивидуально пишут черновой вариант письма. При этом преподаватель напоминает о необходимости использовать опорный грамматический и лексический материал.

На следующем этапе студенты обмениваются черновиками, и происходит взаимная оценка работ, которая позволяет студентам осознать, что у них есть другая, отличная от преподавателя аудитория. Студенты могут прокомментировать, что им понравилось или не понравилось в работе, что показалось непонятным и требует доработки. При этом студенты оценивают только идеи. Далее эти комментарии должны быть учтены при написании финального варианта письма. Взаимная оценка позволяет создать ситуацию комфорта до проверки работы преподавателем.

На последнем этапе происходит рецензирование собственной работы с учетом комментариев других студентов. Преподаватель поощряет стремление обратить внимание на грамматику и орфографию, которые могли уйти на второй план на предыдущем этапе. Финальный вариант может писаться в классе либо дома в качестве домашнего задания. Выбор, как правило, зависит от наличия времени на занятии.

Таким образом, описанный выше алгоритм позволяет студентам подойти к непосредственному написанию эссе, отчета или письма максимально подготовленными, вооруженными знаниями о структуре и содержании, списками примеров грамматических и лексических структур, слов-связок. Это также облегчает работу преподавателя, позволяя сформировать четкие критерии для проверки письменных заданий. Такое занятие развивает не только навыки письма, но и разговорные, а также навыки чтения и анализа текста.

Подводя итоги, необходимо сказать, что преимущества овладения навыками делового письма на занятиях английского языка неоспоримы по многим причинам, которые как способствуют процессу обучения, так и выходят за его рамки. Навыки письма нельзя недооценивать, так как они облегчают путь к успешной карьере в абсолютно любой сфере. По словам С. Тейлора, «развитие хороших навыков письма подобно любому другому начинанию. Чем больше ты вкладываешь, тем больше получаешь взамен» [2, с. 7, перевод наш].

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Canavor, N.* Business Writing Today: a Practical Guide / N. Canavor; 2nd edition – SAGE Publications, Inc. – 2015. – 278 p.
2. *Taylor, S.* Model Business Letters, Emails and Other Business Documents / S. Taylor; 7th Edition. – Financial Times Press. – 2012. – 328 p.
3. *Zinsser, W.* On Writing Well – Harper Perennial / W. Zinsser. – 2012. – 234 p.
4. *Davies, M.* From boomers to zoomers: how to communicate with Gen Z workers [Electronic resource] / M. Davies. – Mode of access: <https://www.hrmorning.com/articles/zoomers-how-to-communicate-with-gen-z-workers/>. – Date of access: 04.03.2024.
5. *Whitehead, E.* Augmented Skills of Educators Teaching Generation Z [Electronic resource] / E. Whitehead. – Mode of access: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1366828.pdf>. – Date of access: 11.03.2024.