

УДК 81'276.6'373'38-027.568:004.773

ПРО ЕЛЕКТРОННИЙ ЛИСТ ЯК ЖАНР ПРОФЕСІЙНОЇ ІНТЕРНЕТ-КОМУНІКАЦІЇ В КУРСІ “МОВА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ”

Марія Кухарчишин
Адріана Чучвара
Христина Щепанська

*Львівський національний університет імені Івана Франка
кафедра українського прикладного мовознавства
вул. Університетська, 1, кімн. 233, 79001, Львів, Україна
тел.: 032 239 43 55*

*ел. пошта: mariya.kukharchyshyn@lnu.edu.ua
<https://orcid.org/0000-0003-2314-9601>*

*ел. пошта: adriana.chuchvara@lnu.edu.ua
<http://orcid.org/0000-0002-4636-9968>*

*ел. пошта: Khrystyna.Shchepanska@lnu.edu.ua
<https://orcid.org/0000-0001-6393-5987>*

Статтю присвячено розгляду структурно-композиційних, лексико-граматичних, пунктуаційних особливостей мови електронного ділового листа як жанру професійної інтернет-комунікації в курсі “Мова ділового спілкування”. Сформульовано такі завдання: 1) розкрити змістове наповнення курсу “Мова ділового спілкування”; 2) уявити важливість змістового модуля, присвяченого діловому спілкуванню в інтернеті; 3) проаналізувати електронний лист як жанр професійної інтернет-комунікації. Застосовано описовий метод і різні види лінгвістичного аналізу. Акцентовано на мотиваційно-практичній (мовленнєвій) складовій курсу як визначальній особливості дисципліни “Мова ділового спілкування”, що визначає підхід до тематичного наповнення чотирьох змістових модулів. У запропонованому дослідженні уявлено четвертий змістовий модуль, який розкриває особливості ділового спілкування в інтернеті – “Інтернет-комунікація: специфіка, типи, жанри”, “Мовна організація ділової інтернет-комунікації”. Аналізований змістовий модуль передбачає ознайомлення студентів із поняттям ‘інтернет-стиль’, типами мережевого спілкування, жанрами ділової інтернет-комунікації, різновидами дописів у соціальних мережах, культурою спілкування в інтернеті. Щоб удосконалити практичні навички електронного ділового листування використано освітню модель (сформульовану у мовознавстві), яка полягає в синтезі чотирьох взаємопов’язаних аспектів. Перший аспект базується на опануванні теоретичних засад досліджуваної проблеми. Опрацювавши теоретичний матеріал, студенти-філологи розкриють сутність поняття ‘електронний діловий лист’, систематизують основні принципи створення та правила їх написання. Другий аспект роботи – практичний. Він полягає передусім у формуванні вміння і навичок аналізувати тексти ділових листів. Для прикладу розглянуто структурно-композиційні, лексико-граматичні, пунктуаційні особливості електронного супровідного листа до резюме та електронного листа-прохання. Третій аспект роботи – дослідницький – передбачає самостійне опрацювання тексту електронного ділового листа відповідно до запропонованого алгоритму. Четвертий етап роботи – творчий – спрямований на самостійне створення електронного ділового листа з урахуванням вказаних вимог. Результати дослідження можуть бути використані як матеріали до практичних занять із мови ділового спілкування, української мови за професійним спрямуванням, культури мови тощо.

Ключові слова: “Мова ділового спілкування”, електронний діловий лист, професійна інтернет-комунікація, етикет ділової кореспонденції.

DOI:

Формулювання проблеми. Курс “Мова ділового спілкування” призначений для студентів філологічного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка першого року навчання як нормативна дисципліна. Курс є частиною загальноуніверситетського комплексу гуманітарних дисциплін, сприяє формуванню

комунікативної поведінки фахівця в усіх сферах реалізації філолога, виробленню правильної мотивації до вивчення всіх мовних, мовознавчих курсів, що входять до переліку вибраного напрямку, із практичним усвідомленням застосування мовних знань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У програмах, підручниках, навчальних посібниках таких навчальних дисциплін, як “Українське ділове мовлення”, “Ділова українська мова”, “Сучасні ділові папери”, “Українська мова за професійним спрямуванням” традиційно порушено тему писемного ділового спілкування – розкрито мовні особливості укладання довідково-інформаційних документів загалом та етикет службового листування зокрема. Так, запропоновано класифікацію листів, перелік реквізитів службового листа, вимоги до їхнього оформлення, розглянуто різні типи листів, запропоновано їхні зразки. В окремих підручниках порушено питання і про правила електронного листування [див. 8; 15].

Проте під час навчання майбутніх фахівців українських вищих навчальних закладів не наголошено на потребі аналізувати, створювати діловий електронний лист як жанр професійної інтернет-комунікації, з’ясувати вплив культуромовного рівня тексту такого листа на успішність ділової комунікації.

Специфіку електронного ділового листування недостатньо висвітлено й у наукових працях українських лінгвістів. Чи не першим порушив це питання Сергій Чермеркін у монографії “Українська мова в Інтернеті: позамовні та внутрішньоструктурні процеси” (2009) [16 : 130–132]. Автор розглянув діловий електронний лист крізь призму трансформації епістолярного жанру, проаналізувавши спільне й відмінне між традиційним й електронним листом. Про електронний службовий лист як різновид ділового службового листа згадано в статті Тетяни Сукаленко, Наталії Ладиняк (2020) [11]. Тетяна Волошина у публікації “Електронне ділове листування: мовно-комунікативна специфіка та етикет” (2022) [3] здійснила спробу проаналізувати основні правила створення, надсилання електронного ділового листа, розкрити особливості його структури, мовного оформлення та етикету. Сформульована тема нашого дослідження не втрачає своєї актуальності, потребує подальших досліджень.

Мета статті – окреслити аспекти вивчення ділових електронних листів під час роботи зі студентами-філологами. **Завдання** – 1) розкрити змістове наповнення курсу “Мова ділового спілкування”; 2) увиразнити важливість змістового модуля, присвяченого діловому спілкуванню в інтернеті; 3) проаналізувати електронний лист як жанр професійної інтернет-комунікації.

Методи дослідження. Застосовано описовий метод і різні види лінгвістичного аналізу. Здійснено аналіз структурно-композиційних, лексико-граматичних, пунктуаційних особливостей мови ділового електронного листа.

Виклад основного матеріалу. Курс “Мова ділового спілкування” спрямований на розвиток і вдосконалення комунікативної компетенції філолога, що ґрунтується на достатньо високому рівні володіння українською мовою, уміннях за усіма комунікативними ознаками культури мовлення, з урахуванням особливостей найбільш доречного стилю мовлення та відповідно до норм сучасної української літературної мови формулювати думку в усній та в писемній формі. Акцент на мотиваційно-практичній (мовленнєвій) складовій курсу – визначальна особливість дисципліни. Теоретичне й практичне осмислення усної й писемної форми реалізації мовних знань у професійній сфері (передусім стосується наукового, офіційно-ділового стилю і стилю інтернет-спілкування) впливатиме на комунікативну поведінку фахівця – розмовляти так, щоб інші

слухали й правильно розуміли співрозмовника, працювати над удосконаленням грамотності – систематично й цілево збагачувати власний словниковий запас унаслідок умілого добирання й опрацювання фахових джерел, відповідної літератури, бути професіоналом у творенні текстів документів, інших жанрів усного та писемного мовлення стилів професійного мовлення і, щонайважливіше, з повагою до інших створювати найбільш сприятливу для досягнення професійних цілей довірливу і безбар’єрну атмосферу спілкування. **Мета курсу** – сформувати у студентів засобами української мови лінгвістичну основу для виконання професійної діяльності з урахуванням сучасного комунікативного простору (безпосереднє, опосередковане спілкування у всіх формах і жанрах реалізації). **Обсяг курсу** – 90 годин (16 годин лекційних, 16 годин практичних занять і 58 годин самостійної роботи). Студенти ознайомлюватимуться з чотирма змістовими модулями. Перший (вступний) змістовий модуль охоплює дві теми: “Мова ділового спілкування в системі літературної мови” і “Усне ділове мовлення. Риторичні вміння – важливий інструмент фахової комунікації”. Під час вивчення другого змістового модуля “Культура писемного ділового мовлення” заплановано розглянути сучасні документи, вимоги до оформлення основних зразків документів. Третій змістовий модуль “Культура наукової української мови” присвячено науковому стилю (норми та аномативи), зокрема науковим текстам як джерелу отримання й поширення інформації. Другий і третій змістові модулі (що стосуються офіційно-ділового та наукового стилів) співвідносимо з поняттям ділової української мови. Четвертий змістовий модуль розкриває особливості ділового спілкування в інтернеті – “Інтернет-комунікація: специфіка, типи, жанри”, “Мовна організація ділової інтернет-комунікації”. Відомо, інтернет сьогодні перетворився із засобу для розваг на засіб розв’язання питань у діловій сфері [16 : 116]. А серед типів мережевого спілкування виокремлюють ігрове (ідеться про онлайн-ігри як величезний пласт сучасної культури), неформальне (засіб спілкування в особистому житті) і ділове (служить діловим цілям і завданням) [9 : 6–8].

Увиразимо тематичне наповнення останнього змістового модуля. Щодо першої теми. Зосередимо увагу студентів на сутності поняття ‘інтернет-стиль’; мовній особистості в інтернет-комунікації і її мережевому імені; розглянемо типи мережевого спілкування; монологічні (вебсторінки, сайти – призначені головно для інформування) і діалогічні (блог, форум, чат (бесіда), електронна пошта – спонукають користувачів обмінюватися думками) форми подання інформації; жанри ділової інтернет-комунікації (допис, коментар, електронний лист); різновиди дописів у соцмережах (дописи-повідомлення, дописи-пояснення, дописи-прохання, дописи-емоції, дописи-вітання); культуру спілкування в інтернеті (мережевий етикет, нетикет). Щодо мовної організації. Проаналізуємо лексичні засоби інтернет-комунікації, мережеві неологізми, мережевий сленг. Розглянемо специфіку граматичного рівня, стилістичну організацію, структуру тексту в інтернеті (ітиметься і про поняття ‘гіпертекст’). Ознайомимося з формами комунікативної взаємодії: вербальна (текстовий матеріал), іконічна (ілюстративні компоненти, напр., фотографії, листівки без підпису й тексту всередині зображень), креолізована (поєднання вербальних і невербальних компонентів у повідомленні); невербальними засобами спілкування в інтернеті.

На практичних заняттях, для прикладу, пропонуємо студентам виконати такі завдання: 1. Ознайомитися із блогом д-ра філол. наук, проф. Олександра Пономарева на сайті “BBC News Україна” (Режим доступу: <https://www.bbc.co.uk/blogs/ukrainian/ropomarov/2442>). Опрацювати статті, що стосуються назв сайтів та соцмереж, а також лек-

сики, пов'язаної з мережею “Інтернет”, напр.: *Як українською e-mail? Файли в додатку чи у вкладенні? Як писати і вимовляти bitcoin? Фейсбука чи Фейсбуку? Як українською YouTube? TikTok – як писати українською? Хакер чи гакер, обліковка чи обліківка? Очистити кошик чи корзину?* 2. Дізнатися, як правильно і чому? *Сториз чи сторіз, директ чи дірект, скриншот чи скріншот, рилз чи рілз, стрим чи стрім?* 3. Ознайомитися з блогами українських мовознавців (учителів). Наприклад, розповіді про блог д-ра філол. наук, проф. Ірини Фаріон на сайті “Української правди” (Режим доступу: <https://blogs.pravda.com.ua/authors/farion/6574362418f1b/>). 4. Створити власний професійний блог, використовуючи платформу “Blogger” (Режим доступу: <https://www.blogger.com/about/?hl=uk>). Запропонувати публікацію на професійну тему. 5. Укласти мінісловник термінів ділової інтернет-комунікації. 6. Редагувати різножанрові тексти інтернет-стило.

Ділові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Тетяна Сукаленко, Наталія Ладияк перелічують функції службових листів: інформаційна, що полягає у повідомленні фактів, відомостей; організаційна, яка координує діяльність організацій; юридична – лист є офіційним документом, який має чинність під час розгляду спірних питань у відносинах сторін ділової комунікації тощо [11 : 116]. У навчальній літературі за функціональними ознаками виокремлюють службові листи, що потребують відповіді і такі, що її не потребують. До перших належать: листи-прохання; листи-звернення; листи-пропозиції; листи-запити; листи-вимоги. До других – листи-попередження; листи-нагадування; листи-підтвердження; листи-відмови; супровідні листи; гарантійні листи; листи-повідомлення; рекомендаційні листи [12, 18].

Безперечно, діловий електронний лист має низку особливостей, відмінних від традиційного. Як зауважує Сергій Чемеркін, із запровадженням інтернету відродився епістолярний жанр, проте він набув специфічних ознак, не властивих цьому жанру в його традиційному розумінні. Електронні листи трансформувалися: крім того, що вони стали компактнішими, спростилися привітальні та прощальні етикетні формули, більшої ваги набули в них ознаки діалогічності. Сам лист став значно коротшим. Звичайно, електронний офіційний лист передбачає використання словесних формул, певної структурної організації та інших атрибутів, характерних для цього жанру, проте й він став коротшим порівняно з традиційним офіційним листом [17 : 38].

Щоб сформувати ґрунтовні й системні теоретичні знання із зазначеної теми, а також практичні навички електронного ділового листування використовуємо освітню модель, яку запропонувала Зоряна Куньч для вивчення курсу “Основи термінознавства” [5]. Авторка курсу виділила комплексний підхід, що полягає в синтезі чотирьох взаємопов'язаних аспектів вивчення процесу детермінування з метою сформувати мовну компетентність майбутніх журналістів (ідеться про навчання студентів спеціальності “Журналістика”).

Перший аспект базується на опануванні теоретичних засад досліджуваної проблеми. Опрацювавши теоретичний матеріал, студенти-філологи розкриють сутність поняття ‘електронний діловий лист’, систематизують основні принципи створення та правила їх написання.

Одне з найголовніших правил складання електронних листів – дотримання правил грамотності, логічності. Важливо акцентувати, що в електронному діловому листі потрібно дотримуватися нейтрального тону, натомість не вживати у тексті емоційно маркованих слів і висловів, а також просторічних, іронічних, розмовних чи лайливих

слів. Також недоречні експресивні слова зі зменшено-пестливими суфіксами, у значенні перебільшення, вигуки. Загалом у діловому електронному листуванні необхідно дуже обережно використовувати гумор, а краще зовсім уникати [4 : 12].

Наголошуємо на обов'язковому дотриманні етикетних норм. Зокрема, аналізуємо *формули звертання і прощання*. Розвиток антропонімних формул в українській мові – одне з питань монографії Світлани Пахомової “Еволюція антропонімних формул у слов'янських мовах” (2012). У сучасному громадянському паспорті України особу ідентифікують трілексемно – за прізвищем, іменем та по батькові. У закордонних паспортах українців є всього дві рубрики, де вказують прізвище та ім'я власника паспорта. Цьому передувало, припускають, те, що в період формування й усталення офіційних формул іменування різні території сучасної України входили до складу різних держав, де шляхи формування офіційних стандартів ідентифікації особи мали свої особливості. У першій половині ХХ ст. українці, які проживали на території Радянського Союзу, в офіційних документах записувалися трілексемно (прізвище + ім'я + по батькові), а ті, що були громадянами інших європейських держав (Польщі, Австро-Угорщини, Чехословаччини, Румунії), – дволексемно (прізвище + ім'я) [7 : 171–172]. Відповідаючи на запитання, яка антропонімна формула (дволексемна чи трілексемна) є ближчою українській антропосистемі, авторка монографії звертається до аналізу староукраїнської системи власних особових назв, який засвідчив, що доля трілексемної антропонімної формули *особове ім'я + по батькові + прізвище* в українській антропонімії не збігається з історією аналогічної антропонімоструктури в російській мові. Шляхи становлення вказаної антропонімоструктури в українській та білоруській мовах, з одного боку, і в російській мові, з іншого, помітно відрізняються. Це стосується і умов, і причин, і часу, і території її поширення [7 : 197]. Апелятивно-антропонімне сполучення (*пан + прізвище* або *ім'я*) з'явилося в українській мові з кінця ХІV ст., зумовлене польським впливом, а трілексемна антропонімна формула має протосхіднослов'янські корені й безперервну традицію вживання. Основною тенденцією сучасної української антропонімії є паралельне використання двох антропонімних формул в офіційно-діловому стилі, хоч тенденція до повернення дволексемної антропонімної формули більш відчутна в західноукраїнському регіоні [7 : 200]. У підручнику “Українська мова за професійним спрямуванням” (2014) Світлани Шевчук, Ірини Клименко є примітка щодо слова *пан* в українській мові, яке в етикетному сенсі не має ніякої семантичної дотичності до слова *пан* у розумінні належності до привілейованих класів, воно засвідчує пошану до адресата. В офіційних документах форму *пан* уживають з ім'ям, прізвищем, назвою посади, званням. Ім'я та по батькові зі словом *пан* не поєднують (розділ “Етикет ділового листування”) [18 : 395].

Формули прощання. У праці Катерини Городенської “Українське слово у вимірах сьогодення” (2014) запропоновано відповіді на непрості запитання, які висунула мовна практика. Одне з них таке: “Ставити *каму* чи ні?”. Ідеться про етикетну конструкцію ввічливості, яка здебільшого завершує службові й приватні листи. Запропоновано три способи оформлення етикетних конструкцій ввічливості: 1. За умови, що обидва компоненти цієї конструкції написані в одному рядку і поряд, без відриву, між ними можна ставити тире. Ці подані на віддалі частини етикетної конструкції ввічливості за формально-граматичними ознаками найбільше подібні до еліптичних речень, у яких пропущено присудок або присудок із залежним словом, пор.: *З глибокою повагою* [ставиться до Вас]... Як відомо, у таких реченнях замість пропущеного присудка ставлять тире. 2. Якщо компоненти пишуть на віддалі один від одного і в одному або й у різних рядках,

то між ними не треба ставити тире. 3. Не треба ставити тире й тоді, коли в першому рядку етикетної конструкції написано *З повагою, З глибокою повагою, Зі щирою повагою* і под., а в другому, ліворуч, – назву посади, а праворуч – ініціали й прізвище [1 : 117–118].

Доцільно також окреслити технічні правила оформлення електронного ділового листа. Для написання такого листа необхідно вибирати шрифти, які коректно відображаються на будь-яких пристроях: *Arial, Courier, Georgia,Tahoma, Times New Roman*, без виділення тексту особливими шрифтами, складними для читання. Також не варто застосовувати різні кольори шрифту, кольорові маркери, яскраві заливки всього тексту, великі літери (маємо на увазі функцію Caps Lock). Не можна ставити багато знаків оклику і знаків питання, щоб не викликати в адресата думки про претензійний чи підвищений тон. Недопустимо додавати до тексту сленгові слова і смайлики, оскільки це суперечить діловому стилю [4 : 11]. Надсилати діловий електронний лист необхідно з корпоративного домену (це частина електронної адреси після символу @).

Другий аспект роботи – практичний. Він полягає у формуванні вмінь і навичок аналізувати тексти ділових листів. Пропонуємо студентам ознайомитися зі зразком **електронного супровідного листа до резюме**. У мові ділового спілкування термін **супровідний лист** трапляється у двох значеннях: 1) документ-додаток до основного документа; 2) діловий лист, який супроводжує резюме. Перше значення аналізованого терміна зафіксовано також у словнику, пропонованому на сайті юридичної компанії “Право-Порада”: “Лист супровідний – документ, що служить засобом супроводження будь-яких документів, речових доказів тощо” [24]. У такому ж широкому значенні характеризують термін ‘супровідний лист’ Світлана Шевчук та Ірина Клименко, наголошуючи, що “це службовий лист, що додається до основного документа (накладної, рахунка-фактури, каталогу, проспекту, прейскуранта, креслень, буклетів, зразків нових товарів) та інформаційно супроводжує його” [18 : 432]. У вузчому значенні – діловий лист, що супроводжує резюме – аналізований термін вживають на ділових інтернет-сайтах, у блогах, зокрема LibreTexts [22], wizeclub [23], SweetCV [25]. До прикладу, на сайті SweetCV подано таке визначення: “Супровідний лист – це документ, який ви додаєте до резюме, для того щоб розповісти, чим ваші навички і досвід будуть корисні майбутньому роботодавцеві” [25]. У цьому терміновому значенні супровідний лист можна трактувати як синонім до терміна ‘мотиваційний лист’.

Як відомо, під час мовного оформлення супровідного листа важливо дотримуватися загальноприйнятих правил ділового етикету, зокрема починати листа необхідно зі звертання у високій чи нейтральній тональності спілкування (*Вельмишановний добродію! Глибокошановний (ім’я та по батькові)! Шановний пане! Шановна пані!*) [18 : 395]. У підручнику “Українська мова за професійним спрямуванням” (2011) Світлани Шевчук, Ірини Клименко наведено приклади мовних зворотів, характерних для текстів супровідних листів. Ось деякі із них: *Для того, щоб Ви мали повне уявлення про можливості нашого підприємства, надсилаємо докладний ілюстрований рекламний проспект. Додаємо перелік нашої нової продукції. Надсилаємо Вам страховий сертифікат. Сподіваємося, що Ви зацікавитесь... Будемо раді налагодженню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою* [18 : 433–434].

Ми ж окреслимо структурно-композиційні, лексико-граматичні, пунктуаційні особливості **електронного супровідного листа до резюме**.



Маргарита Шумська – заявка на вакансію помічника редактора SweetCV

Шановний менеджер з персоналу:

Ваше оголошення про вакансію помічника редактора викликало у мене інтерес. Ваш опис робочих обов'язків на посаді помічника редактора відповідає моєму досвіду, тому я рада надати вам своє резюме на ваш розгляд.

На попередній посаді помічника директора зв'язі із громадськістю компанії ABC я писала статті для вебсайту компанії, редагувала та публікувала статті, а також писала та розсилала передплатникам щотижневий інформаційні бюлетені електронною поштою. Я також запровадила автоматизований інструмент електронної пошти, завдяки якому база передплатників компанії зросла на 40% за шість місяців.

Моє резюме додається. Якщо я можу надати вам додаткову інформацію про моє минуле та кваліфікації, будь ласка, дайте мені знати.

З нетерпінням чекаю на вашу відповідь. Спасибі за увагу.

З повагою, Маргарита.

Маргарита Шумська
margaret@gmail.com
+(380)800-00-00
[linkedin.com/in/margaret](https://www.linkedin.com/in/margaret)

З текстом листа можна ознайомитися за покликом:

<https://sweetcv.com/ua/blog/how-to-format-a-business-letter>

Структурно-композиційні ознаки жанру: поділ тексту листа на структурно-змістові блоки; наявність лаконічної теми, що містить короткі відомості про адресанта та мету листа. На важливості цього структурного компонента наголошує, зокрема, Сергій Чермеркін: “Сьогоднішній лист [ідеться про електронний діловий лист – М. К.] передбачає використання такого інформативно-технічного атрибута, як зазначення теми” [16 : 132]; шанобливе звертання, що складається з ввічливого означення *шановний* і назви посади. Проте зауважимо, що звертання за посадою має офіційний характер, зазвичай таку форму доцільно вживати стосовно осіб, які посідають високі державні посади, мають особливий статус, наукові звання тощо. Звертаємо також увагу на порушення норм української мови щодо вживання кличного відмінка. Відомо, із усіх українських правописів ХХ ст. вперше назву кличного відмінка вжито в Правописі 1990 р., адже в попередніх кодексах це поняття називали клична форма. Форму кличного відмінка використовують у звертаннях в однині іменників чоловічого і жіночого роду [14 : 213–215]. Правильна формула – *Шановний менеджере з персоналу*; етикетна формула прощання – *з повагою, Маргарита*. Акцентуємо, утім, на порушенні пунктуаційних норм (про це див. вище); наявність персональних контактних даних для зворотного зв'язку: електронна скринька, номер телефону, профіль у LinkedIn адресанта; повідомлення про наявність додатка.

Мовна організація. Проаналізуємо також приклади порушення мовних норм. *Лексичні норми.* Звертаємо увагу на неправильну словосполучку *викликати інтерес*. Із блогу Олександра Пономарева дізнаємося, що слова *інтерес* і *зацікавлення* – синоніми, але вони мають і відмінності у значенні: *інтерес* – це вага, значення, користь,

вигода (*обстоювати свої інтереси, поєднувати особисті й суспільні інтереси*), а *зацікавлення* – це привертання чийсь уваги (*зацікавлення тематикою конференції*) [19]. Рекомендуємо зредагувати текст так: *Мене зацікавило оголошення про...* У тексті листа порушено і *морфологічні норми* – це, зокрема, надуживання особовими займенниками: **Ваше** оголошення про вакансію помічника редактора викликало у **мене** інтерес; **Ваш** опис робочих обов'язків на посаді помічника редактора відповідає **моєму** досвіду, тому **я** рада надати **вам** своє резюме на **ваш** розгляд. Синтаксичні норми: уживання пасивних конструкцій: *моє резюме додається*. Українські мовознавці рекомендують усувати з фахових текстів пасивні конструкції та замінювати їх активними, що “становлять типологічну ознаку синтаксису сучасної української літературної мови й української загальнонародної мови” [2 : 14]. Прикладом порушення *пунктуаційної норми* є двокрапка після звертання. Зафіксовано також нехтування *стилістичними нормами*, адже недоречними є конструкції, на зразок: *якщо я можу надати вам інформацію про моє минуле та кваліфікації*. Ужито фразеологізм *дати знати*, який має розмовний характер. В офіційно-діловому стилі доречними будуть слова *повідомити, поінформувати*. Рекомендуємо сформулювати думку так: *У разі потреби надішлю додаткову інформацію*.

Електронний лист-прохання. У сфері справочинства часто доводиться звертатися з проханням до уповноважених осіб, партнерів, клієнтів, тому одним із найпоширеніших видів ділової кореспонденції є також листи-прохання – службові листи, у яких, дотримуючись правил ділової етики, звертаються з певним проханням [18 : 434]. Відповідно до правил українського мовленнєвого етикету, типовими фразами в таких листах є: *Просимо повідомити (надіслати, сплатити, підтвердити, розглянути)...* *Будемо Вам вельми вдячні, якщо Ви...* *Просимо Вас уважно вивчити наші нові умови оплати, які викладено в загальних умовах угоди (текст документа додаємо), і дати остаточну відповідь. Нам було б приємно дізнатися...* *Оскільки ця інформація є дуже важливою для нас, будемо Вам вдячні за докладні пояснення* [18 : 436–437].

Пропонуємо студентам для аналізу також текст листа-прохання.



Директору «АвтобусТранс» Шаманову Сергію Петровичу

Шановний Сергій Петрович! Батькам та учням нашої школи добре відома ваша діяльність в сфері благодійності. У зв'язку з цим звертаємося до вас з проханням допомогти з перевезенням футбольних команд 9 та 11 класів ЗОШ №3 м. Умань в місто Черкаси для участі у фінальній частині футбольного турніру «Перший М'яч», а також допомогти з придбанням спортивної форми для обох команд.

За вашу підтримку ми зобов'язуємося розмістити рекламу вашого підприємства на території школи. Реклама буде доступна не тільки школярам, а й батькам учнів, які щомісяця відвідують шкільні заходи. Розмістити рекламу на спортивній формі. Крім того, фінал футбольного турніру буде висвітлюється ЗМІ м. Умань і ми зобов'язуємося донести до жителів міста про вашу підтримку нашої школи.

Контактна особа для обговорення питань співпраці: посада, ПІБ, телефон з 9.00 до 18.00.

З повагою до Вас і Вашої діяльності, Батьківський комітет ЗОШ №3 м. Умань.

З текстом листа можна ознайомитися за покликом:

<https://pozovna.in.ua/zrazki-listiv/list-proxannya-zrazki-listiv-proxan/>

Структурно-композиційні ознаки жанру. Засвідчено, як і в попередньому випадку, поділ тексту листа на структурно-змістові блоки; наявність теми, яка, однак, не стосується мети листа, а вказує на адресата повідомлення – і це водночас виразний приклад порушення *граматичної норми*. Згідно з чинним Українським правописом [13], коли в тексті вжито поряд кілька іменників чоловічого роду у формі давального відмінка однини, то для уникнення одноманітних відмінкових закінчень потрібно спочатку використовувати закінчення *-ові, -еві (-єві)*, а тоді – *-у (-ю)*: *директорові... Шаманову Сергієві Петровичу*. У монографії Ірини Фаріон “Мовна норма: знищення, пошук, віднова” (культура мовлення публічних людей) (2013) зазначено, що закінчення *-ові (-еві, -єві)* іменників чоловічого роду другої відміни у давальному відмінку – це найдавніша і визначальна відмінково-граматична ознака української мови. Теперішнє навалне використання форми на *-у* – інтерферентний вплив російської мови. До слова, тільки на *-у* закінчують прізвища, що мають суфікси *-ов, -ев, -єв, -ів, -їв, -ин, -ін* [14 : 209–210]. *Формули звертання і прощання*. Шанобливе звертання до адресата – *Шановний Сергій Петровичу!* (замість нормативного *Шановний Сергію Петровичу!*) і етикетна формула прощання – *З повагою до Вас і Вашої діяльності, Батьківський комітет ЗОШ № 3 м. Умань* (про правильність оформлення формули прощання йшлося вище). Наявні контактні дані для зворотного зв’язку та відомості про адресанта повідомлення.

Мовна організація. Засвідчено випадки порушення мовних норм. Словосполучення в сфері *благодійності, звертаємося до вас з проханням засвідчують приклади порушення норм милозвучності*. Щоб уникнути збігу букв на позначення приголосних звуків, що є важкими для вимови, та щоб досягти милозвучності, в українській мові вживають на письмі прийменник у незалежно від кінця попереднього слова перед буквосполученнями *льв-, зв-, св-, дв-, тв-, гв-, хв-* та ін. і, відповідно, вживають прийменник з і його варіанти *із, зі (зо)*. *Із* – між буквами, які позначають один або два приголосних. Приклади порушення *граматичних норм* – 1) це неузгодження прикладки з означуванним словом, як *м. Умань* замість *м. Умані*, адже прикладку з означуванним словом узгоджуємо у відмінку, коли прикладка є назвою населеного пункту (за винятком невідмінюваних іншомовних назв); 2) у фрагменті такого речення *... і ми зобов’язуємося донести до жителів міста про вашу підтримку нашої школи* автор листа не дотримується, зокрема, синтаксичної норми через неправильне керування у словосполучці *донести до жителів* замість *донести жителям* (пор. *доносити* – “2. кому, про що, із спол. що. Повідомляти кому-небудь про щось”) [21]; 3) у реченні – *Реклама буде доступна не тільки школярам, а й батькам учнів, які щомісяця відвідують шкільні заходи* – неправильно вжито займенник *який*, що спричинює двозначність. Не дотримано в листі правила написання числівників (*орфографічна норма*) – *... футбольних команд 9 та 11 класів*. На позначення порядкових числівників до цифр дописують букви. Якщо закінчення числівника позначають однією буквою, то до цифри дописують тільки закінчення. Якщо закінчення числівника позначають двома чи трьома буквами, то до цифри дописують лише ті букви, які йдуть після букви, що позначає голосний: *9-х, 11-х класів*. До слова, не враховано й того, що за умови перерахування кількох числівників літери відмінкових закінчень пишуть один раз, напр.: *9, 11-х класів*. Принагідно зазначимо і про займенник у сфері етикетного мовлення, адже в тексті листа трапляються такі варіанти вживання займенника *ви, ваш: ваша діяльність, звертаємося до вас, за вашу підтримку і З повагою до Вас і Вашої діяльності...* Відповідь на запитання “Коли ВИ треба писати з великої літери?” запропоновано

в одному з посібників Олександра Авраменка. З великої літери Ви треба писати лише за шанобливого звертання до однієї особи у вітальних листівках і документах, наприклад, запрошеннях, ділових листах тощо [10 : 110–111]. Словом, у пропонуваному листі адресант не засвідчує закономірності щодо вживання великої / малої літери під час написання виокремлених займенників.

Проаналізувавши листи, підсумуємо, що “завершуватися професійно-ділова комунікація може з різними результатами, залежачи від комплексу багатьох чинників, утім щонайбільше від якості самого тексту як цілісного мовнокомунікативного блоку” [6 : 242].

Третій аспект роботи – дослідницький. Він передбачає самостійне опрацювання тексту електронного ділового листа відповідно до запропонованого вище алгоритму.

Четвертий етап роботи – творчий, спрямований на самостійне створення електронного ділового листа з урахуванням вказаних вимог. Наприклад, пропонуємо студентам написати лист-відмову або лист-підтвердження на запропоновані вище супровідний лист до резюме і лист-прохання.

Втілення зазначених чотирьох аспектів у навчальному процесі створює передумови успішної електронної ділової комунікації в подальшій професійній діяльності філологів.

Висновки. Опанування цього курсу дає змогу студентів усвідомити етикет ділового електронного листування (типові мовні звороти, які треба використовувати під час складання різних типів листів), ознайомитися з видами листів, вимогами до тексту листа; аналізувати тексти ділових листів – їхні структурні та мовні особливості; створювати ділові електронні листи відповідно до різних комунікативних ситуацій. Результати дослідження можуть бути використані як матеріали до практичних занять із мови ділового спілкування, української мови за професійним спрямуванням, культури мови тощо.

Список використаної літератури

1. Городенська К. Українське слово у вимірах сьогодення / Ін-т укр. мови НАН України. Київ : КММ, 2014. 124 с.
2. Городенська К. Синтаксична специфіка української наукової мови. *Українська термінологія і сучасність* : зб. наук. пр. / Відп. ред. Л. О. Симоненко. Київ : КНЕУ, 2001. Вип. IV. С. 11–14.
3. Волошина Т. М. Електронне ділове листування: мовно-комунікативна специфіка та етикет. *Молодий вчений*. 2022. № 5 (105). С. 139–144.
4. Волошина Т. М. Особливості етикету електронного ділового листування у професійній діяльності. *Філологія та лінгвістика у сучасному світі*. м. Львів, 27–28 трав. 2022 р. с. 9–14.
5. Куньч З. Вивчення можливостей детермінування в досягненні мовної компетентності журналіста. *Волинь філологічна: текст і контекст*. 2022. Вип. 34. С. 50–61.
6. Онуфрієнко Г. С. Маркери маніфестації патогенності тексту в сучасному професійно-діловому дискурсі. *Вісник науки та освіти*. 2023. Вип. 7 (13). С. 240–254.
7. Пахомова С. М. Еволюція антропонімних формул у слов'янських мовах : монографія. Вид. 2-е, доповн. і переробл. Ужгород : Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. 344 с.
8. Підгурська В. Ю., Голубовська І. В. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2022. 192 с.

9. Ручко Л. М., Федько С. М. Мова інтернет-спілкування : довідник. Ромни, 2015. 72 с.
10. 100 експрес-уроків української : посібник / О. Авраменко. Київ : КНИГОЛАВ, 2016. 192 с.
11. Сукаленко Т., Ладиняк Н. Службове листування як форма сучасної ділової документації. *Актуальні питання гуманітарних наук. Мовознавство. Літературознавство*. 2020. Вип. 34. Т. 5. С. 114–118.
12. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / С. О. Караман, О. А. Копусь, В. І. Тихоша та ін. ; за ред. С. О. Карамана, О. А. Копусь. Київ : Літера ЛТД, 2013. 544 с.
13. Український правопис. Київ : Наукова думка ; Національна академія наук України, 2020. 390 с.
14. Фаріон І. Д. Мовна норма: знищення, пошук, віднова (культура мовлення публічних людей) : монографія. Вид. 3-є, доп. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2013. 332 с.
15. Химиця Н. О., Морушко О. О. Ділова комунікація : навч. посіб. Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2016. 208 с.
16. Чемеркін С. Г. Українська мова в інтернеті: позамовні та внутрішньоструктурні процеси. Київ : ППВФ, 2009. 240 с.
17. Чемеркін С. Г. Трансформації розмовного стилю в інтернет-комунікації. *Мовознавство*. 2007. № 4–5. С. 36–43.
18. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. Київ : Алерта, 2014. 696 с.

Інтернет-ресурси

19. Блог професора Пономарева: як писати “пане” з прізвищами. URL : https://www.bbc.com/ukrainian/blogs/2014/12/141201_ponomariiv_blog37_ko
20. Ділове листування: зразки листів при пошуку роботи. URL : <https://sweetcv.com/ua/blog/how-to-format-a-business-letter>
21. Словник української мови online : у 20 т. Т. 1–14 (А-ПРЕФЕРЕНЦІЯ) / Укр. мовно-інформац. фонд НАН України, 2015–2024. URL : <https://sum20ua.com>
22. Українська бібліотека “LibreTexts”. URL : <https://ukrayinska.libretexts.org/>
23. Що таке Cover Letter та як його написати: інструкція, поради та приклади супровідних листів. URL : <https://wizeclub.education/blog/shho-take-cover-letter-ta-yak-jogo-napisati-instruksiya-poradi-ta-prikladi-suprovodnih-listiv/>
24. Юридичний словник. URL : <https://pravo-porada.com.ua/yurydychniy-slovnik/84-ll/406-lyst-suprovodniy> (дата звернення: 22.03.2024).
25. Як написати супровідний лист до резюме в 2024 році. URL : <https://sweetcv.com/ua/blog/winning-cover-letter-guide>

References

1. Horodenska K. *Ukrainske slovo u vymirakh sohodennia / In-t ukr. movy NAN Ukrainy*. Kyiv : KMM, 2014. 124 s.
2. Horodenska K. *Syntaksychna spetsyfika ukrainskoi naukovoï movy. Ukrainska terminolohiia i suchasnist : zb. nauk. pr. / Vidp. red. L. O. Symonenko*. Kyiv : KNEU, 2001. Vyp. IV. S. 11–14.
3. Voloshyna T. M. *Elektronne dilove lystuvannia: movno-komunikatyvna spetsyfika ta etyket. Molodyi vchenyi*. 2022. № 5 (105). S. 139–144.
4. Voloshyna T. M. *Osoblyvosti etyketu elektronnoho dilovoho lystuvannia u profesiïniï diïalnosti. Filolohiia ta linhvistyka u suchasnomu sviï. m. Lviv, 27–28 trav. 2022 r. s. 9–14.*
5. Kunch Z. *Vyvchennia mozhlyvosteï determinuvannia v dosiahnenni movnoi kompetentnosti zhurnalista. Volyn filolohichna: tekst i kontekst*. 2022. Vyp. 34. S. 50–61.

6. Onufriienko H. S. Markery manifestatsii patohennosti tekstu v suchasnomu profesiinodilovomu dyskursi. *Visnyk nauky ta osvity*. 2023. Vyp. 7 (13). S. 240–254.
7. Pakhomova S. M. Evoliutsiia antroponimnykh formul u slov'ianskykh movakh : monohrafiia. Vyd. 2-e, dopovn. i pererobl. Uzhhorod : Vydavnytstvo Oleksandry Harkushi, 2012. 344 s.
8. Pidhurska V. Yu., Holubovska I. V. Ukraïnska mova za profesiïnym spriamuvanniam : navch. posib. Zhytomyr : Vyd-vo ZhDU im. I. Franka, 2022. 192 s.
9. Ruchko L. M., Fedko S. M. Mova internet-spiilkuvannia : dovidnyk. Romny. 2015. 72 s.
10. 100 ekspres-urokiv ukrainskoi : posibnyk / O. Avramenko. Kyiv : KNYHOLAV, 2016. 192 s.
11. Sukalenko T., Ladyniak N. Sluzhbove lystuvannia yak forma suchasnoi dilovoi dokumentatsii. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk. Movoznavstvo. Literaturoznavstvo*. 2020. Vyp. 34. T. 5. S. 114–118.
12. Ukraïnska mova za profesiïnym spriamuvanniam : navch. posib. [dlia stud. vyshch. navch. zakl.] / S. O. Karaman, O. A. Kopus, V. I. Tykshosha ta in. ; za red. S. O. Karamana, O. A. Kopus. Kyiv : Litera LTD, 2013. 544 s.
13. Ukraïnskyi pravopys. Kyiv : Naukova dumka ; Natsionalna akademiia nauk Ukrainy, 2020. 390 s.
14. Farion I. D. Movna norma: znyshchennia, poshuk, vidnova (kultura movlennia publichnykh liudei) : monohrafiia. Vyd. 3-ye, dop. Ivano-Frankivsk : Misto NV, 2013. 332 s.
15. Khymytisia N. O., Morushko O. O. Dilova komunikatsiia : navch. posib. Lviv : Vyd-vo Lvivskoi politekhniki, 2016. 208 s.
16. Chemerkin S. H. Ukraïnska mova v interneti: pozamovni ta vnutrishnostrukturni protsesy. Kyiv : PPVF, 2009. 240 s.
17. Chemerkin S. H. Transformatsii rozmovnogo stiliu v internet-komunikatsii. *Movoznavstvo*. 2007. No 4–5. S. 36–43.
18. Shevchuk S. V., Klymenko I. V. Ukraïnska mova za profesiïnym spriamuvanniam : pidruchnyk. Kyiv : Alerta, 2014. 696 s.

Web resources

19. Bloh profesora Ponomareva: yak pysaty “pane” z prizvyshchamy. URL : https://www.bbc.com/ukrainian/blogs/2014/12/141201_ponomariv_blog37_ko
20. Dilove lystuvannia: zrazky lystiv pry poshuku roboty. URL : <https://sweetcv.com/ua/blog/how-to-format-a-business-letter>
21. Slovnyk ukrainskoi movy online : u 20 t. T. 1–14 (A-PREFERENTsIIa) / Ukr. movno-informats. fond NAN Ukrainy, 2015–2024. URL: <https://sum20ua.com>
22. Ukraïnska biblioteka “LibreTexts”. URL : <https://ukrayinska.libretexts.org/>
23. Shcho take Cover Letter ta yak yoho napysaty: instruktsiia, porady ta pryklady suprovidnykh lystiv. URL : <https://wizeclub.education/blog/shho-take-cover-letter-ta-yak-jogo-napisati-instruktsiya-poradi-ta-prikladi-suprovidnih-listiv/>
24. Yurydychnyi slovnyk. URL : [https://pravo-porada.com.ua/yurydychniy-slovník/84-ll/406-lyst-suprovidniy-\(data-zvernennia:22.03.2024\)](https://pravo-porada.com.ua/yurydychniy-slovník/84-ll/406-lyst-suprovidniy-(data-zvernennia:22.03.2024))
25. Yak napysaty suprovidnyi lyst do reziume v 2024 rotsi. URL : <https://sweetcv.com/ua/blog/winning-cover-letter-guide>

ABOUT BUSINESS E-MAIL AS A GENRE OF PROFESSIONAL INTERNET COMMUNICATION IN THE COURSE OF “LANGUAGE OF BUSINESS COMMUNICATION”

Mariia Kukharchshyn
Adriana Chuchvara
Khrystyna Shchepanska

Ivan Franko National University of Lviv
Department of Ukrainian Applied Linguistic
1 Universitetska Str., room 233, 79001, Lviv, Ukraine
phone: 032 239 43 55
e-mail: mariya.kukharchyshyn@lnu.edu.ua
<https://orcid.org/0000-0003-2314-9601>
e-mail: adriana.chuchvara@lnu.edu.ua
<http://orcid.org/0000-0002-4636-9968>
e-mail: Khrystyna.Shchepanska@lnu.edu.ua
<https://orcid.org/0000-0001-6393-5987>

The research focuses on exploring lexical-grammatical, syntactic, punctuation features of the text of business e-mail as a genre of professional Internet communication in the course of “Language of business communication”. The tasks are outlined as follows: 1) to reveal the contents of the course of “Language of business communication”; 2) to highlight the importance of the content module on professional Internet communication; 3) to analyze business e-mail as a genre of professional Internet communication. The descriptive method and various types of linguistic analysis are applied. Emphasis is placed on the motivational-practical (speech) component of the course as a defining feature of the “Language of business communication” discipline, which determines the approach to the thematic content of the four content modules. The proposed research highlights the fourth content module, which reveals the peculiarities of Internet business communication and encompass follows themes: “Internet communication: specifics, types, genres”, “Language organization of business Internet communication”. The analyzed content module involves familiarizing students with the concept of Internet style, types of network communication, genres of business Internet communication, types of posts in social networks, and the culture of Internet communication. To improve the practical skills of business electronic correspondence, an educational model (formulated in linguistics) was used, which consists in the synthesis of four interrelated aspects. The first aspect is based on mastering the theoretical foundations of the researched problem: philology students reveal the essence of the concept of an electronic business letter, systematize the basic principles of creating and rules for writing business e-mails. The second aspect is practical. It consists primarily in the formation of skills and abilities to analyze the texts of business letters. For example, the structural-compositional, lexical-grammatical, and punctuation features of an electronic Cover Letter and a Request Letter are considered. The third aspect is research. It involves independent processing of the text of an electronic business letter in accordance with the proposed algorithm. The fourth stage is creative. It provides for the independent creation of an electronic business letter taking into account the specified requirements. The results of the research can be used as materials for practical classes on the language of business communication, Ukrainian language for professional purposes, language culture, etc.

Key words: “Language of business communication”, business e-mail, professional Internet communication, etiquette of business correspondence.

Стаття надійшла до редакції 23.03.2024
доопрацьована 04.04.2024
прийнята до друку 09.04.2024