

MOJCA KOMPARA LUKANČIČ

NAPAKE ŠTUDENTOV PRI PISANJU POSLOVNIH PISEM V ANGLEŠKEM JEZIKU

COBISS: 1.04

[HTTPS://DOI.ORG/10.3986/JZ.29.2.10](https://doi.org/10.3986/JZ.29.2.10)

Prispevek se osredinja na položaj poslovnega angleškega jezika v slovenskem univerzitetnem prostoru in na problematiko pravilne sestave poslovnega pisma. Predstavlja pogoste napake, ki jih študenti delajo pri pisanju poslovnih pism, in sicer ob analizi spremnih pism, ki so jih pisali dodiplomski študenti Univerze na Primorskem med letoma 2015 in 2018. Obdelani so temeljni sklopi in predstavljeni rezultati, opozorjeno pa je tudi na težave, s katerimi se srečujejo slušatelji.

Ključne besede: poslovni angleški jezik, napake, poslovno pismo, slovenski jezik, angleški jezik


Students' Errors in Writing English Business Letters

This article focuses on the status of business English in the Slovenian university environment and the correct composition of business letters. Based on an analysis of cover letters written by undergraduate students at the University of Primorska between 2015 and 2018, it presents the common mistakes students make in writing business letters. It examines the basic categories and presents the results. In addition, attention is drawn to the problems that students usually encounter in writing these letters.

Keywords: business English, errors, business letter, Slovenian, English

1 ZAKAJ JE POMEMBNO ZNANJE TUJIH JEZIKOV

Zamisel o večjezični družbi spada med cilje Evropske unije, ki podpira znanje in poznavanje jezikov drugih držav članic ter na več načinov spodbuja učenje tujih jezikov; ukrepi na tem področju segajo od izmenjav v okviru programa Erasmus vse do jezikovne politike. Učenje tujih jezikov lahko tesno povežemo tudi s socialnimi okoliščinami, ki opredeljujejo potrebo po jezikovnem znanju in načrtovanju jezikovne politike ter vplivajo na motivacijo za učenje jezikov. Za vzpostavitev učinkovite socialne, institucionalne in individualne komunikacije moramo biti zmožni uporabljati več jezikov (Kompapa Lukančič 2014). Biti večjezičen ne pomeni zgolj dobro razumeti več jezikov, ampak uporabljati več jezikov na isti funkcionalni način in ob tem upoštevati, da se funkcionalni vidik jezika v življenju

Mojca Kompapa Lukančič ■ Univerza v Mariboru, Fakulteta za turizem in Fakulteta za varnostne vede ■ mojca.kompapa@um.si ■  <https://orcid.org/0000-0003-2368-4161>



posameznika razlikuje in spreminja. O prednostih večjezičnosti ne bomo izgubljali besed, omeniti velja le temeljno, in sicer da razvija temelje za demokratično sobivanje (Godunc 2008). Večjezičnost je v sodobni družbi nujna in zaželena, tudi v poslovnem svetu. To je pokazala raziskava študentov ekonomije, ki so mnenja, da bo poslovanje uspešnejše, če bodo razumeli jezik trga, zato znanje enega ali več tujih jezikov predstavlja dodano vrednost in prednost v družbi (Godunc 2008). Da bi podpirali večjezičnost, bi morale šole nuditi obsežen jezikovni nabor, in sicer z metodo, ki obsega znanje prvega jezika in dveh dodatnih jezikov, saj je prizadevanje Evropske unije, da vsak državljan Evropske unije poleg prvega obvlada še dva tuja jezika. V okviru tega ima prav Slovenija močan večjezični potencial za razvoj tega cilja, saj prvo prednost predstavljata že dvojezični območji, kjer se na jugozahodu prepletata slovenski in italijanski jezik ter na severovzhodu madžarski in slovenski, ne smemo pa pozabiti na severno in južno mejo, kjer ni uradnega statusa dvojezičnosti, je pa ta prisotna na funkcionalni ravni. Slovenija je aktivna tudi v poučevanju tujih jezikov, saj se v zadnjih desetih letih v slovenskih osnovnih šolah stremi k uvajanju prvega tujega jezika že v prvi triadi, kar je določeno s Pravilnikom o postopnem uvajanju prvega tujega jezika v 1. razred osnovne šole (Pravilnik 2023), ki določa postopno uvajanje prvega tujega jezika kot obveznega predmeta v 1. razred osnovne šole. Smajla in Podovšovnik Axelsson (2016) predstavljata strokovna stališča vodstva osnovnih šol pri uvajanju prvega tujega jezika v osnovni šoli, in sicer po pristopu vsebinsko in jezikovno integriranega učenja (angleško *Content and Language Integrated Learning oz. CLIL*) (Smajla 2014). Vključevanje zgodnjega poučevanja tujega jezika kaže, da se Slovenija nedvomno zaveda pomena intenzivnega učenja tujih jezikov, pa tudi učenja različnih razširjenih in manjšinskih jezikov ter jezikov sosednjih držav kot tudi jezikov, ki se v slovenskem okviru ne poučujejo prav pogosto, npr. hrvaščine – in prav tak pristop predstavlja podlago za jezikovno raznolikost (Godunc 2008). Položaj večjezičnosti je morda nekoliko bolj optimističen v slovenski Istri, saj se tu prepletata dve jezikovni realnosti, kljub dejstvu, da znanje italijanskega jezika strmo pada (Kompara Lukančič 2014; 2015a; 2016) in angleščina izpodriva znanje italijanskega jezika (Kompara Lukančič 2016). Prav vprašanje razvoja in ohranjanja dvojezičnosti (Kompara Lukančič 2016) nas spodbuja k intenzivnejšemu proučevanju strategij učenja tujih jezikov, pri katerem je ključna motivacija (Dörnyei – Henry – Muir 2015; Cook 2016), ki je predpogoj, da z učenjem tujega jezika sploh začnemo in pri njem vztrajamo. Nećak-Lük (2008) pravi, da otroci tujega jezika ne absorbirajo samodejno, tudi v primeru, ko so mu izpostavljeni več let, kot npr. angleščini, saj po njenih navedbah obstajajo primeri, ko otroci ne razvijejo pričakovane sposobnosti razumevanja ali uporabe jezika. Prav zato moramo pri usvajanju jezika imeti v mislih optimizacijo in ustreznost jezikovnega vnosa (Nećak-Lük 2008).

2 ORIS JEZIKA STROKE V POSLOVNI KOMUNIKACIJI

Poslovno komuniciranje se najprej začne na ravni prvega jezika in prav tega moramo dobro poznati, da lahko pravilno napišemo besedilo najprej v prvem jeziku in nato tudi v tujem jeziku. Na to opozarjata tudi Kvasina in Radičević (2018), ki se osredinjata na problematiko dvigovanja zavesti o pomembnosti poznavanja hrvaškega jezika v vlogi prvega jezika, tudi pri poslovni komunikaciji. Jezik igra zelo pomembno vlogo v poslovni komunikaciji, lahko rečemo, da predstavlja srce mednarodne poslovne komunikacije (Brannen – Piekkari – Tietze 2017), saj mednarodno delovanje pomeni medkulturno in medjezikovno interakcijo (Darics – Koller 2017). Jezik v vlogi sporazumevalnega sredstva celovito odraža stvarnost in pojme stroke, zato je avtonomnost strokovnih področij tako velika, da se odraža na več jezikovnih ravlinah, najmočneje prav v terminologiji, ki sledi rabi v stroki (Bokal 2015), in pri pripravi učnih gradiv za potrebe izobraževalnega procesa (Chen 2007). V zadnjih letih beležimo porast pomena angleškega jezika v poslovni komunikaciji in globalni ekonomiji, saj je postal delovni jezik (Tammelin 2004). Številni avtorji soglašajo, da je angleški jezik v poslovni komunikaciji dosegel položaj »*lingue france*« (Tammelin 2004; Nickerson 2005; Mauranen – Ranta 2009) in da predstavlja strokovno področje ekonomije ter poslovnih ved prav zaradi raznolikosti in specializiranosti posameznih vej trd oreh za študente, ki se učijo tujega jezika (Plos 2010). Plos (2010), ki se sicer osredinja na položaj nemškega jezika, pove, da terminologija nastaja zelo hitro. Dodaja še, da je poenotenje izrazoslovja nujno potrebno, pridobivanje strokovnega znanja pa je povezano s poznavanjem tujega jezika. Pove še, da cilj pouka tujega strokovnega jezika ni zgolj posredovanje terminologije, ampak tudi posredovanje jezikovnih spretnosti, ki študentom omogočijo, da lahko uporabljajo tujejezično strokovno literaturo ter obvladujejo pisno in ustno komunikacijo v poklicnem in strokovnem okolju.

3 METODOLOGIJA

V prispevku se osredotočamo na vsebino in obliko poslovnih pisem, in sicer spremenega pisma, ki ga prijavitelji pošljejo skupaj z življenjepisom ob prijavi na prosto delovno mesto. V raziskavi, ki je trajala nekaj zaporednih akademskih let, in sicer od leta 2015 do 2018, so sodelovali študenti Univerze na Primorskem, Fakultete za matematiko, naravoslovje in informacijske tehnologije, ki so obiskovali vsebine iz angleškega jezika v prvem in drugem letniku dodiplomskega študija. Ker gre za univerzitetne programe, imajo študenti pred obiskovanjem predmeta predhodno pridobljeno srednješolsko znanje in opravljeno splošno maturo iz angleškega jezika. Specifike predmeta so opisane v učnem načrtu. Skupaj je v raziskavi sodelovalo 95 študentov. Med letoma 2015 in 2018 so študenti Univerze

na Primorskem v okviru pedagoških obveznosti poslušali vsebine iz poslovne korespondence v angleškem jeziku, in sicer vsak letnik po en semester. 95 študentov je v raziskavi sodelovalo tako, da so v okviru predavanj in vaj pripravili primer spremnega pisma v angleškem jeziku. Študenti so pisma napisali na roko ali jih natisnili. Analiziranih je bilo 95 primerov spremnih pism v angleškem jeziku, ki so nastala med letoma 2015 in 2018. Pri analizi smo se osredinili na naslednje točke:

- (a) obliko in videz pisma, preverili smo, ali izpolnjuje značilnosti spremnega pisma,
- (b) splošno vsebino pisma in rabo jezika, pri čemer smo se osredotočili na vsebinske elemente, ki jih mora tako pismo vključevati, ter pravilnost jezika,
- (c) pogoste napake, ki so se pojavljale pri pisanju, pri čemer smo iskali razloge za njihov nastanek, in sicer ob predpostavki, da izhajajo iz neustreznega poznavanja tujega jezika na različnih ravneh.

V okviru raziskave je bila uporabljena deskriptivna statistika, s katero želimo prikazati nabor najpogostejših napak študentov.

4 PREGLED ZNAČILNOSTI POSLOVNE ANGLEŠČINE

Velika večina mednarodne poslovne komunikacije teče prav v angleščini in pretežno med nerojenimi govorniki angleškega jezika (Gajšt 2014). To pomeni, da posameznika, ki komunicirata, prihajata iz različnih kulturnih okolij. Poslovno angleščino lahko opredelimo na različne načine, in sicer tudi z vidika angleščine kot jezika stroke. Dudley-Evans in St John (1998, v Tammelin 2004) vidita poučevanje poslovne angleščine kot vejo poučevanja angleščine, ki sega od splošnih vse do strokovnih vsebin. Ellis in Johnson (1994, v Tammelin 2004) zato pravita, da je poučevanje poslovne angleščine zvrst jezika stroke, ki se razlikuje od drugih zvrsti, in sicer tako, da gre pogosto za mešanico strokovnih in splošnih vsebin. Dodajata, da je bilo na začetku, v 60. in 70. letih 20. stoletja, poučevanje poslovne angleščine usmerjeno k poučevanju besedišča, npr. bančništva, v 70. letih pa se je fokus preselil na večšine komunikacije, pisnega sporočanja ter slušnega in bralnega razumevanja poslovnih vsebin. V naslednji fazi, ki se je nadaljevala v 80. leta, se je poučevanje poslovne angleščine osredinilo na funkcionalni vidik, npr. z dajanjem nasvetov in predvsem z dejansko rabo pridobljenega znanja. Prav zato je pri univerzitetnih študentih njihovo znanje poslovne angleščine tipično usmerjeno bolj teoretično kot praktično, čeprav imajo nekateri študenti že bogate in raznolike delovne izkušnje (Ellis – Johnson 1994, v Tammelin 2004). Prav vloga poslovne angleščine v današnjem delovnem okolju ter kompleksnost in dinamičnost današnjega delovnega okolja po besedah Tammelin (2004) silijo univerze v to, da po-

stajajo vse bolj interdisciplinarne in posledično vse več do sedaj konvencionalnih predmetov, povezanih s poslovno angleščino, ni več v skladu s kompleksnimi komunikacijskimi vprašanji akademske večdisciplinarnosti. Smiselno je razmišljati tudi o simulaciji poslovnih sestankov (Dostal 2016), in sicer zato, da se lahko osredotočimo na to, kako se študenti izražajo pri tvorbi besedil v angleščini. Zavedati pa se moramo, da se področje poslovnega pisanja spreminja in nekoč stroga formalna pravila postajajo bolj ohlapna in zrahljana.

5 REZULTATI RAZISKAVE

V nadaljevanju predstavljamo posamezne analizirane točke in tipične primere. Študenti so v okviru predavanih vsebin iz angleškega jezika pridobili znanje iz poslovne korespondence s tipičnimi primeri pisem, pri vajah in predavanjih je bilo uporabljeno interno gradivo (Kompara Lukančič 2015b), ki se že več let uporablja za delo s poslovnimi besedili. V okviru predavanj in vaj se slušatelji seznanijo s temelji poslovne komunikacije, in sicer z obliko in vsebino poslovnega pisma ter razlikami med poslovnimi pismi v slovenščini in angleščini. V okviru rezultatov prikazujemo spretnost študentov pri pisanju poslovnega pisma, pri čemer se osredinjamo na oblikovne elemente in vpliv slovenščine na pisanje poslovnega pisma v angleščini ter predstavljamo najbolj pogoste napake.

5.1 Oblika in videz pisma

V okviru oblike in videza pisma se študenti seznanijo predvsem s temeljnimi razlikami, ki jih morajo upoštevati pri pisanju pisma v slovenskem ali angleškem jeziku. Poslovno pismo v angleškem jeziku je za razliko od slovenske postavitve lahko poravnano v bloku ali pa stoji naslov pošiljatelja v zgornjem desnem kotu glave. Za britanski svet je značilno, da pred naslovom ne zapišemo imena pošiljatelja. Sledi naslov prejemnika, ki stoji pod naslovom pošiljatelja, in sicer v bloku na levi strani. Skladno s tipologijo angleškega poslovnega pisma sestoji iz vljudnostne fraze (npr. *Mr, Mrs, Ms*), izpisanega imena ali inicialke imena ter priimka. Celotna struktura je videti takole: *Mr. Peter White* ali *Mr P. White*, pri čemer je v angleščini možen zapis s piko ali brez nje, npr. *Mr* ali *Mr.* Če ne poznamo naslovnika, ga lahko naslovimo tudi z njegovo funkcijo, npr. *Dean of the Faculty of Tourism*. Lahko pa naslovimo tudi cel oddelek, npr. *Department of Economics of the University of Maribor*, ter celo celotno inštitucijo, npr. *Ministry of the Interior*. Imenovanju naslovnika se lahko izognemo tudi, npr. *For the attention of the Department of Economics of the University of Maribor* ali s frazo *To whom it may concern* pri referenčnih in priporočilnih pismih splošnega namena (Kompara Lukančič 2015b). Kljub preprostim pravilom se pri pisanju utegnejo pojaviti napake, in sicer pri pravilni postavitvi naslova pošiljatelja in prejemnika (to se je pojavilo

pri petih pismih), pri ostalih 90 pismih so bili naslovi postavljeni ustrezno, a so pomanjkljivosti:

Preglednica 1: Manjkajoči elementi v glavi pisma

Dodajanje ločil, npr. FAMNIT, Glagoljaška 8, 6000 Koper	Manjkajoči podatki o državi	Manjkajoči podatki o prejemniku, npr. manjka lastno ime	Manjkajoči podatki o telefonski številki, npr. brez 00386	Manjkajoči podatki o elektronskem naslovu
19	33	25	17	20

Kot je razvidno iz preglednice 1, so imeli študenti težave s postavljanjem ločil pri naslovu prejemnika in pošiljatelja, in sicer so uporabili vejico za vsakim elementom v naslovu – takih primerov je bilo 19. Pretežno so pisali naslove v levo poravnanim bloku, in sicer v 87 primerih. Pri naslovu pošiljatelja je v 33 primerih manjkala podatek o državi, v 25 primerih pa lastno ime prejemnika, kar razumemo, saj so morali študenti pisati inštituciji, zato večinoma imena niso navajali; tisti, ki so ga, so navedli izmišljeno ime, ki stoji pred imenom inštitucije. Pri navajanju izmišljenega lastnega imena 20 študentov od 25 ni navedlo vljudnostnega naziva, npr. *Mr.*, *Mrs.*, ampak zgolj ime in priimek. Težave opazamo tudi pri zapisu datuma, ki se v angleščini običajno zapiše različno, in sicer glede na to, ali uporabljamo ameriško ali britansko angleščino; tako zapis 10/5/2019 pomeni 5. oktober v ameriški angleščini ali 10. maj v britanski. Pomemben je tudi položaj datuma, ki mora biti desno poravnani in pod naslovom pošiljatelja (slednje so upoštevali vsi študenti). Študenti so imeli težave predvsem s pravilnim zapisom datuma, in sicer so ga zapisali po slovenskih pravilih; kar 38 % jih je datum zapisalo v obliki *10. 5. 2019*, sledile so angleške različice zapisa, in sicer 18 % npr. *10th of May 2019*, 13 % npr. *10 May 2019* in 31 % *10/5/2019*. Prav zadnja različica utegne biti problematična, saj jo lahko Britanci in Američani razumejo različno, kot smo že omenili. Po večini so študenti upoštevali zapis mesecev v letu z veliko začetnico, tega se ni držal zgolj zanemarljiv delež študentov, in sicer 8 %. Iz preglednice 1 opazimo tudi pomanjkljive navedbe v naslovih, in sicer pri telefonski številki (17) ter elektronskem naslovu (20).

5.2 Telo poslovnega pisma

Telo poslovnega pisma sestoji iz razdelkov, ki zajemajo vsebine od zadeve do pozdrava. Praviloma se začne z zadevo, angl. *subject*, ki z nekaj besedami povzame vsebino besedila pisma, npr. *spremno pismo* (angl. *Cover letter*). Sledi pozdrav, ki je v slovenščini npr. *Spoštovani*, *Pozdravljeni* ipd. Za razliko od slovenščine pa je izbira pozdrava v angleščini pogojena z dejstvom, ali poz-

namo naslovnika, in je vezana na ustrezno rabo končnega pozdrava (Kompara Lukančič 2015b). Praviloma se uporabljajo strukture:

- *Dear Sir*, ko naslovimo moškega in ne poznamo njegovega imena,
- *Dear Sirs*, ko naslovimo podjetje,
- *Dear Madam*, ko naslovimo neporočeno ali poročeno žensko in njenega imena ne poznamo,
- *Dear Sir or Madam*, ko naslovimo osebo, katere spola in imena ne poznamo,
- *Dear Ms White*, ko naslovimo neporočeno ali poročeno žensko, katere priimek poznamo,
- *Dear Mrs Brown*, ko naslovimo poročeno žensko, katere priimek poznamo.

Angleščina dopušča tudi izpust ločil, in sicer pike pri vljudnostni frazi ter vejice za priimkom, npr. *Dear Mr White*, nikakor pa ne dopušča uporabe inicialk imena, npr. *Dear Mr P. White*. Študenti so v poslovnih pismih pretežno uporabili strukturo *Dear Sir or Madam*, in sicer v 85 % primerov, preostali so pismo naslovili na podjetje, ki so mu pisali, vsi pa so dodali vejico na koncu pozdrava. Ker želimo spomniti, da uvodni pozdrav v angleškem prostoru sugerira rabo zaključnega pozdrava, povejmo, kakšne strukture so v angleščini sprejemljive (Kompara Lukančič 2015b).

Preglednica 2: Primeri uvodnih in zaključnih pozdravov

Uvodni pozdrav	Zaključni pozdrav
Dear Sir,	
Dear Sirs,	
Dear Madam,	Yours faithfully,
Dear Sir or Madam,	
To whom it may concern,	
Dear Mr Brown,	Regards,
Dear Mrs Brown,	Best wishes,
Dear Ms Brown,	Best regards,
	Yours sincerely,

Iz preglednice 2 so razvidne strukture, ki so kompleksnejše in manj fleksibilne od slovenskih uvodnih in zaključnih pozdravov. V angleškem svetu praviloma velja, da takrat, ko ne poznamo naslovnika, uporabljamo strukture, ki so vidne iz preglednice 2 (glej drugo vrstico), in sicer *Dear Sir*, *Dear Sirs* itd. ter zaključni pozdrav *Yours faithfully*. Študenti so po večini pravilno uporabili pozdravno frazo v paru z zaključnim pozdravom, nepravilnih parov je bilo zgolj 6 %. V nadaljevanju sledi vsebina pisma, katerega struktura je vidna v spodnjem razdelku.

5.3 Splošna vsebina pisma in raba jezika

V nadaljevanju se osredotočamo na splošno vsebino pisma in rabo jezika, pri čemer vsebino ocenjujemo po smernicah, ki jih študenti dobijo za pisanje tovrstnih pisem v okviru vaj in predavanj. Njihova naloga je, da po točkah navedejo, kdo so in zakaj pišejo oz. za kakšno delovno mesto se prijavljajo, ter zapišejo odstavek, v katerem navedejo doseženo stopnjo izobrazbe in naštejejo delovne izkušnje. V nadaljevanju sledi odstavek, ki zajema dodatna znanja in kompetence ter njihove prednosti za razpisano delovno mesto. Točke prikazujemo v nadaljevanju in opozarjamo na nabor najpogostejših vsebinskih primanjkljajev.

5.3.1 Kratek osebni opis in podatek, zakaj pišejo oz. za kakšno delovno mesto se prijavljajo

V okviru osebnega opisa študenti napišejo kratek in zgoščen osebni opis, ki zajema njihove osnovne podatke, in sicer ime, priimek, opis svojega trenutnega statusa, npr. da so diplomanti določenega študijskega programa, ter datum rojstva. Z vsebinskega stališča je 95 % študentov navedlo vse predvidene podatke, večjih anomalij pri tem nismo zasledili. 5 % študentov je povedalo samo, da so študenti, in niso navedli študijskega programa, ampak zgolj univerzo, na kateri se izobražujejo. Vsi so navedli datum rojstva, ime in priimek ter stavek, v katerem navajajo, na katero delovno mesto se prijavljajo.

5.3.2 Dosežena stopnja izobrazbe in delovne izkušnje

V okviru dosežene stopnje izobrazbe so bili študenti napoteni, da kronološko navedejo stopnje izobrazbe, in sicer od trenutno pridobljene do preteklih. Enako velja za delovne izkušnje. Študenti so po večini zapisali, da so v zaključnem letniku študija, oz. so predvideli, kdaj bodo zaključili študij, ter navedli sedanje in pretekle delovne izkušnje. 80 % jih je upoštevalo kronološki pristop navedb, 5 % jih ni omenilo delovnih izkušenj, ker jih niso imeli. Pri pisanju so si lahko manjkajoče podatke izmislili.

5.3.3 Dodatna znanja in kompetence

V okviru dodatnih znanj in kompetenc so študenti navedli podatke o znanju, pridobljenem zunaj izobraževalnega sistema; to zajema računalniške kompetence, znanje jezikov, izobraževanja v tujini, obisk konferenc in poletnih šol. Vsi študenti so navedli vsaj po eno dodatno znanje, v 85 % je bilo to jezikovno ali računalniško znanje.

5.3.4 Prednosti za razpisano delovno mesto

V okviru prednosti za razpisano delovno mesto so bili študenti napoteni, da preverijo prednostne naloge podjetja oz. inštitucije, ki razpisuje delovno mesto, ter raz-

mislijo in opišejo, kakšen doprinos bi sami predstavljali za podjetje ali institucijo, oz. da navedejo svoje prednosti za razpisano delovno mesto. Prav ta točka pisma je ključna in lahko delodajalca prepriča o izboru kandidata. Študenti so po večini (78 %) navedli kompetence, ki jih imajo, zgolj 10 % jih je napisalo prednosti, ki so bile primerne za razpisano mesto, npr. lojalnost, hitro učenje, dodatna znanja ipd. 12 % študentov ni navedlo ničesar.

5.4 Zaključek poslovnega pisma

Študenti bi morali pismo zaključiti po naslednjem vrstnem redu: v levo poravnanim bloku bi morali navesti pozdravno frazo, ki je skladna s frazo na začetku pisma, npr. *Yours faithfully*, če prejemnika ne poznamo; sledi lastnoročni podpis, pod podpisom pa izpisano ime, ki je lahko opremljeno z naslovom (*Ms* ali *Mr*), da se lahko razlikuje spol – slednje je zaželeno pri nepogostih imenih in predvsem, ko pišemo v tujino in iz imena ne moremo uganiti spola. Pod izpisanim imenom sledi trenutno delovno mesto oz. status, ki ga ima pošiljatelj (Kompara Lukančič 2015b). Študenti so v 95 % pravilno navedli podpis in izpisano ime ter položaj, samo 15 % jih je navedlo še podatek, ki omogoča razlikovanje spola.

5.5 Pogoste napake

V nadaljevanju preverjamo pravilnost stavčnih struktur, ki so jih študenti uporabili pri pisanju, in navajamo nekaj pogostih odstopanj.

5.5.1 Kratek osebni opis in podatek, zakaj pišejo oz. za kakšno delovno mesto se prijavljajo

V okviru vsebinskih navedb večjih anomalij ni zaznati, smo pa opazili večja neskladja pri pravilni uporabi slovničnih struktur. Nekaj pogostih napak predstavljamo v nadaljevanju.

Preglednica 3: Nekaj pogostih splošnih napak

I'm XXXX YYYY, student of the 3rd year of the University of Primorska, born on the 14. 6. 1997.	I am XXXX YYYY, a student at the university of Primorska, born on the 16 April 1998.	My name is XXXX YYYYY and I'm a student currently going to the 3rd year of the undergraduate study program at FAMNIT, University of Primorska, born on 1 March 1999.
---	--	--

Iz preglednice 3 je razvidnih nekaj pogostih napak študentov, in sicer uporaba okrajšanih oblik, npr. *I'm*, ki v poslovni korespondenci niso zaželeni, glagolske oblike morajo biti izpisane v celoti, torej *I am*. Imena študentov so bila odstranjena zaradi varstva podatkov. Pri prvi povedi *I'm XXXX YYYYY, student of the 3rd year of the University of Primorska, born on the 14. 6. 1997.* je treba izpisati celotno

obliko glagola, in sicer *I am*, pred besedo *student* bi morali dodati nedoločni člen, poved bi lahko prestrukturirali v *a 3rd year student*, prav tako je datum napisan po slovenskih pravilih in bi se moral zapisati *14 June 1997* ali *the 14th of June 1997*. Pri drugi povedi, *I am XXXX YYYY, a student at the university of Primorska, born on the 16 April 1998*, manjka podatke o študijskem programu ali letniku študija ter zapis *University* z veliko začetnico. Pri tretji povedi, *My name is XXXX YYYYY and I'm a student currently going to the 3rd year of the undergraduate study program at FAMNIT, University of Primorska, born on 1 March 1999*, bode v oči struktura *currently going to*, ki predstavlja kalk iz slovenščine po strukturi *ki trenutno obiskuje*, pravilno bi bilo *currently enrolled in/attending*, v britanski angleščini bi morali *program* zapisati *programme*, sicer mislimo na računalniški program, pred datumom je treba dodati določni člen.

Preglednica 4: Nekaj pogostih napak pri navedbi delovnega mesta

I would like to apply for the job of teaching assistant.	I'm applying to the position of statistician.	I apply for the post of mathematician.
--	---	--

Iz preglednice 4 so razvidne povedi, ki omenjajo delovno mesto, na katero se študenti prijavljajo. Poleg neizpisane oblike *I am* (pri drugi povedi) opazimo napako v zapisu, in sicer *aplying* (pri drugi povedi). V prvi in tretji povedi bi bilo smiselno besedi *job* in *post* zamenjati s *position*. Pri prvi povedi je nepotrebna raba modalnega glagola *would*, saj se kandidat že prijavlja za službo.

5.5.2 Dosežena stopnja izobrazbe in delovne izkušnje

Preglednica 5: Nekaj pogostih napak pri predstavitvi dosežene stopnje izobrazbe

I am currently a student in the 3rd year program at FAMNIT.	At present I am enrolled at the study program Financial Mathematics at FAMNIT.	Now I am attending the study programme of mathematics at FAMNIT.
---	--	--

Iz preglednice 5 je razvidnih nekaj pogostih slovničnih napak, ki so se pojavljale v predstavitvi dosežene stopnje izobrazbe. Prvo in tretjo poved bi morali popraviti tako, da bi navedli študijski program. Prvo poved bi lahko popravili takole: *I am currently a 3rd year student enrolled in the study programme ...* Pri drugi povedi bi morali zamenjati predlog *at* z *in* ter besedo *program* s *programme*. Pri tretji povedi bi *now* zamenjali z *at present* ali *currently*, *study program of mathematics* pa s *study programme in mathematics*.

Preglednica 6: Nekaj pogostih napak pri navajanju delovnih izkušenj

I have 2 year of work experience that I received when I was working at Banka Koper in summer.	I obtained 1 year of work experience that I got at Luka Koper as student work.
---	--

Iz preglednice 6 so razvidne napake pri navajanju delovnih izkušenj. V prvi povedi je treba *year* postaviti v množino *years*, struktura *that I received when I was working* je kalk iz slovenščine, ki v angleščini ni ustrezen in bi ga bilo treba zamenjati z *I obtained/gained working at Banka Koper*. S podatkom *in summer* ne vemo kdaj natančno je potekalo delo, smiselna bi bila natančnejša opredelitev, npr. *in the summer of 2016 and 2017*. Pri drugi povedi, *I obtained 1 year of work experience that I got at Luka Koper as student work*, bi bilo smiselno zapisati *I obtained 1 year of students' work experience working at Luka Koper*. Pri obeh povedih bi bilo smiselno navesti leto.

5.5.3 Dodatna znanja in kompetence**Preglednica 7: Nekaj pogostih napak pri navajanju dodatnih znanj**

I speak english and italian and I was at a conference in 2015.	I know well English and German and I obtained additional knowledge in computational statistics.	I have passive knowledge of German and active of English, I know the following programmes SPPS, etc.
--	---	--

Iz preglednice 7 je razvidnih nekaj tipičnih napak v zvezi z navajanjem dodatnih znanj in kompetenc. V prvi povedi, *I speak english and italian and I was at a conference in 2015*, je treba glagol *speak* zamenjati s strukturo v *I am fluent in*, vse jezike je treba zapisati z veliko začetnico, strukturo *I was at a conference in 2015* je treba zamenjati z *I attended a conference in 2015* ter navesti ime konference. Pri drugi povedi, *I know well English and German and I obtained additional knowledge in computational statistics.*, je treba *know well*, tudi kalk iz slovenščine, zamenjati s strukturo *fluent in*. Pri tretji povedi, *I have passive knowledge of German and active of English, I know the following programmes SPPS, etc.*, je treba strukturo *I know the following programmes SPPS* spremeniti v *I have a good command in the following programs*, saj *programmes* v angleščini ne označuje računalniških programov, ampak vse ostale tipe programov, npr. študijskega.

5.5.4 Prednosti za razpisano delovno mesto**Preglednica 8: Nekaj pogostih napak pri navajanju kompetence in prednosti**

I am loyal and I learn fast new things.	I got additional knowledge of statistic during the summer school.	I am the right person for this job, because I am good in solving problems and I think critically.
---	---	---

Iz preglednice 8 omenimo samo tiste rešitve študentov, ki so usmerjene v navajanje kompetence in prednosti, takih je bilo zgolj za 10 %. Nekoliko nerodno se je študent izrazil pri prvem stavku, *I am loyal and I learn fast new things.*, ki ga razumemo kot dobesedni prevod iz slovenščine in ga lahko preoblikujemo v *I am a loyal worker/colleague and a fast learner*. V drugem stavku, *I got additional knowledge of statistics during the summer school*, je smiselno spremeniti besedni red, in sicer *During the summer school I obtained/gained additional knowledge in statistics*. Tretjo poved, *I am the right person for this job, because I am good in solving problems and I think critically*, je smiselno preoblikovati v *I believe that I am the most appropriate person for this post, as I am good at problem solving and I developed critical thinking*.

6 SKLEP

V prispevku predstavimo raziskavo, ki temelji na 95 avtentičnih spremnih pismih, ki so jih dodiplomski študenti Univerze na Primorskem pisali med letoma 2015 in 2018, in sicer v okviru svojih pedagoških obveznosti pri predmetu angleški jezik. Iz rezultatov, ki smo jih predstavili, je razvidno, da imajo kljub predavanjem in vajam iz poslovne korespondence še vedno težave pri pisanju. Kot je razvidno iz predstavljenih primerov, je težav pri pisanju poslovnih pism v angleškem jeziku veliko, začenši z uporabo ustrezne oblike pisma ter postavitvijo naslovov, uvodnih in zaključnih pozdravov ter datuma in zadeve pisma. Vsi omenjeni elementi se v slovenskem in angleškem jeziku razlikujejo, a se pisci kljub poznavanju razlik še vedno radi zmotijo. Kot je razvidno iz predstavljenih primerov, najdemo odstopanja predvsem pri navajanju naslovov in datumov, kjer je pri piscih zakoreninjena slovenska struktura. Podobno velja za uvodne pozdrave, ki so v angleškem prostoru strogo v paru z zaključnimi pozdravi, v slovenskem prostoru pa je izbira manj rigidna. Iz predstavljenih pism smo težave zaznali na različnih ravneh, in sicer od pravilnega zapisa, npr. jezikov, programov ipd., pa do ustreznega podajanja informacij ter rabe slovničnih struktur, ki smo jih prikazali. Iz prikazanih rezultatov lahko sklepamo, da imajo študenti težave s pisanjem poslovnih pism v angleškem jeziku. Težave utegnejo biti neustrezno poznavanje angleškega jezika ter tudi zakoreninjene slovenske strukture, ki so jih v obliki kalkov vnašali v angleško poslovno pismo.

VIRI

Kompara Lukančič 2015b = Mojca Kompara Lukančič, *Matematične vsebine v angleškem jeziku*, interno študijsko gradivo, Univerza na Primorskem, 2015.

LITERATURA

- Bokal 2015** = Ljudmila Bokal, Stroka kot terminografsko izhodišče (ob primeru klekljarske terminologije), *Jezikoslovni zapiski* 21.1 (2015), 37–50.
- Brannen – Piekkari – Tietze 2017** = Mary Yoko Brannen – Rebecca Piekkari – Susanne Tietze, The Multifaceted Role of Language in International Business: Unpacking the Forms, Functions and Features of a Critical Challenge to MNC Theory and Performance, v: *Language in International Business: Developing a Field*, ur. Mary Yoko Brannen – Terry Mughan, Cham: Springer International Publishing Macmillan, 2017, 139–162, https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-42745-4_6.
- Chen 2007** = Yong Chen, Priprava učnih gradiv za poučevanje jezika znanosti in tehnologije: priprava učbenika za izobraževalni program angleškega jezika za arhitekto in gradbene inženirje, *Scripta manent: revija Slovenskega društva učiteljev tujega strokovnega jezika* 3.2 (2007), 111–112.
- Cook 2016** = Vivian Cook, *Second Language Learning and Language Teaching*, New York: Routledge, 2016.
- Darics – Koller 2018** = Erika Darics – Veronika Koller, *Language in Business, Language at Work*, London: Palgrave, 2018.
- Dörnyei – Henry – Muir 2015** = Zoltán Dörnyei – Alastair Henry – Christine Muir, *Motivational Currents in Language Learning, Frameworks of Focused Interventions*, New York: Routledge, 2015.
- Dostal 2016** = Mateja Dostal, Developing foreign language communicative competence for English business meetings using business meeting simulations, *Scripta manent: revija Slovenskega društva učiteljev tujega strokovnega jezika* 11.1 (2016), 2–20.
- Dudley-Evans – St John 1998** = Tony Dudley-Evans – Maggie-Jo St John, *Developments in English for Specific Purposes: a Multidisciplinary Approach*, Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- Ellis – Johnson 1994** = Mark Ellis – Christine Johnson, *Teaching Business English*, Oxford: Oxford University Press, 1994.
- Gajšt 2014** = Nataša Gajšt, Business English as a lingua franca – a cross-cultural perspective of teaching English for business purposes = Poslovna angleščina kot lingua franca – medkulturni vidik poučevanja poslovne angleščine, *ELOPE: English Language Overseas Perspectives and Enquiries* 11 (2014), 77–87.
- Godunc 2008** = Zdravka Godunc, Language education policy profile – Slovenia, *Languages in Education*, ur. Milena Ivšek, Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo, 2008, 95–106.
- Kompara Lukančič 2014** = Mojca Kompara Lukančič, Je slovenska Istra še dvojezična?, *Jezikoslovni zapiski* 20.2 (2014), 89–106.
- Kompara Lukančič 2015a** = Mojca Kompara Lukančič, The phenomenon of the Italian television in the bilingual area of Slovenia, *Libro de resúmenes*, Madrid: Universidad Politécnica de Madrid, 2015, 25.
- Kompara Lukančič 2016** = Mojca Kompara Lukančič, Dvojezično območje slovenske Istre kot inovativno učno okolje za izboljšanje ravni znanja italijanskega jezika pri osnovnošolcih, *Vodenje v vzgoji in izobraževanju* 14.2 (2016), 21–34.
- Kvasina – Radičević 2018** = Josipa Kvasina – Jasmina Radičević, Jezična pismenost kao jedna od ključnih poduzetničkih kompetencija, *Obrazovanje za poduzetništvo – E4E* 8.2 (2018), 167–178.
- Mauranen – Ranta 2009** = Anna Mauranen – Elina Ranta, *English as a Lingua Franca: Studies and Findings*, Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 2009.
- Nečak-Lük 2008** = Albina Nečak-Lük, Learner's language – language across the curriculum, *Languages in Education*, ur. Milena Ivšek, Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo, 2008, 135–140.
- Nickerson 2005** = Catherine Nickerson, English as a *lingua franca* in international business contexts, *English for Specific Purposes* 24.4 (2005), 367–380.
- Plos 2010** = Alenka Plos, Študenti ekonomije in poslovnih ved kot ciljni uporabniki dvojezičnih (strokovnih) slovarjev, *Vestnik za tuje jezike* 2.1–2 (2010), 69–82, *Pravilnik o postopnem uvajanju prvega tujega jezika v 1. razred osnovne šole*, <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV11821>.

- Smajla 2014** = Tilen Smajla, Content and language integrated learning at an early age: possibilities and limitations, *Švietimas: politika, vadyba, kokybe* 17.2 (2014), 26–33.
- Smajla – Podovšovnik 2014** = Tilen Smajla – Eva Podovšovnik, Pomen stališč vodstva osnovne šole do poučevanja prvega tujega jezika v 2. razredu po pristopu vsebinsko in jezikovno integriranega učenja (CLIL), *Sodobna pedagogika* 67.1 (2016), 116–134.
- Tammelin 2004** = Maija Tammelin, *Introducing a Collaborative Networkbased Learning Environment into Foreign Language and Business Communication Teaching*, Helsinki: University of Helsinki Department of Applied Sciences of Education, 2004, <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/19988/introduc.pdf>.

SUMMARY

Students' Errors in Writing English Business Letters

This article deals with the status of business English in the Slovenian university environment, how to properly compose English business letters, and the common mistakes students make in writing them. It focuses on a type of business correspondence that has all the characteristics of a business letter: the cover letter that job applicants must enclose with their CVs. In addition, the command of English is presented based on an analysis of cover letters written by undergraduate students at the University of Primorska between 2015 and 2018. The article presents the basic categories, which include skills related to language use and the choice of vocabulary, letter format, and mistakes and deficiencies. Alongside the results, attention is drawn to the problems that students encounter in writing these types of letters due to the influence of Slovenian.