

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ІНОЗЕМНОЇ ФІЛОЛОГІЇ
КАФЕДРА РОМАСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ І ПЕРЕКЛАДУ**

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**на тему ТРАНСЛАТОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ
СУЧАСНОГО ФРАНКОМОВНОГО ІТ-ДИСКУРСУ
(на матеріалі сервісної кореспонденції)**

Виконала: студентка 2 курсу,
групи 8.0358-фп-з
спеціальності 035 Переклад
(французький)
спеціалізації 035.055 Романські
мови та літератури (переклад
включно), перша - французька
освітньо-професійної програми
Переклад (французький)
Зуйкова Тетяна Леонідівна

Керівник к.ф.н., Третяк Ю. Ю.

Рецензент к.ф.н., доц. Уділова Т. М.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет іноземної філології_
Кафедра романської філології і перекладу
Освітній рівень магістр
Спеціальність 035 Переклад (французький)
Спеціалізація 035.055 Романські мови та літератури (переклад включно),
перша - французька
Освітня програма Переклад (французький)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____
«____» _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА

ЗУЙКОВІЙ ТЕТЯНІ ЛЕОНІДІВНІ

1. Тема кваліфікаційної роботи магістра (проекту) «Транслатологічні характеристики сучасного франкомовного ІТ-дискурсу (на матеріалі сервісної кореспонденції)».

Керівник кваліфікаційної роботи (проекту) Третяк Юлія Юріївна к.ф.н.

затверджена наказом ЗНУ від «22» квітня 2019 року № 596-с

2. Строк подання студентом кваліфікаційної роботи (проекту): 08.01.2020
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи (проекту): теоретичні засади ІТ-дискурсу та сервісної кореспонденції; фактичний матеріал: франкомовні тексти сервісної кореспонденції в сфері інформаційних технологій.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1) узагальнити погляди вітчизняних і зарубіжних дослідників на такі поняття як: дискурс, жанр; надати визначення ІТ-дискурсу 2) дослідити особливості та характеристики сервісної кореспонденції як жанру ІТ-дискурсу; 3) проаналізувати лінгвостилістичні і транслатологічні особливості сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції; 4) запропонувати прийоми і засоби адекватного відтворення лінгвостилістичних домінант сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції при перекладі російською мовою.

5. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи (проекту)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Третяк Ю. Ю., к.ф.н.	22.04.2019	22.04.2019
Розділ 1	Третяк Ю. Ю., к.ф.н.	18.06.2019	18.06.2019
Розділ 2	Третяк Ю. Ю., к.ф.н.	25.10.2019	25.10.2019
Висновки	Третяк Ю. Ю., к.ф.н.	20.12.2019	20.12.2019

6. Дата видачі завдання 30.04.2019

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи магістра	Срок виконання етапів роботи (проекту)	Примітка
1.	Пошук наукових джерел з теми дослідження, їх аналіз	квітень 2019	виконано
2.	Добір фактичного матеріалу	квітень 2019	виконано
3.	Написання вступу	травень 2019	виконано
4.	Написання теоретичного розділу	червень 2019	виконано
5.	Написання практичного розділу	серпень 2019	виконано
6.	Формулювання висновків	вересень 2019	виконано
7.	Проходження нормоконтролю	грудень 2019	виконано
8.	Одержання відгуку та рецензії	січень 2020	виконано
9.	Захист	січень 2020	виконано

Автор роботи несе персональну відповідальність за відсутність в роботі несанкціонованих текстових запозичень (академічного плагіату)

Магістрант

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

Керівник роботи

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер

РЕФЕРАТ

Дипломна робота – 70 стор., 76 джерел.

Об'єкт дослідження: сучасний франкомовний ІТ-дискурс у жанрі сервісної кореспонденції.

Мета роботи: дослідити лінгвостилістичні особливості сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції та запропонувати прийоми і засоби адекватного відтворення цих особливостей при перекладі російською мовою.

Теоретико-методологічні засади: ключові положення теорії дискурсу, розроблені в лінгвістиці (Н. Арутюнова, Ф. Бацевич, А. Самаричова, та ін.) та теорії жанрів (В. Бурбело, М. Бахтін, К. Седов).

Отримані результати: проаналізовано поняття «ІТ-дискурс», виявлено його особливості та структура. У ході наукової роботи, надано лінгвостилістичні особливості франкомовних текстів сервісної кореспонденції в сфері інформаційних технологій. Також, представлено прийоми і засоби адекватного відтворення лінгвістичних домінант сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції при перекладі російською мовою.

Ключові слова: *дискурс, ІТ-дискурс, інформаційні технології, жанр, сервіс, сервісна кореспонденція, ІТ-фахівець, системний адміністратор, ІТ-лексика, безеквівалентна лексика.*

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІТ-ДИСКУРСУ В ЖАНРІ СЕРВІСНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ	7
1.1 Коротка характеристика розвитку ІТ-індустрії в Україні.....	7
1.2 Поняття ІТ-дискурсу.....	9
1.3 Жанрова специфіка сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі	16
1.4 Лінгвістичні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції.....	24
1.4.1 Лінгвістичні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції на лексико-семантичному рівні	26
1.4.2 Лінгвістичні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції на граматичному рівні	29
1.5 Транслатологічні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції	33
РОЗДІЛ 2. СПОСОБИ ВІДТВОРЕННЯ ЛІНГВОСТИЛІСТИЧНИХ ДОМІНАНТ ІТ-ДИСКУРСУ В ЖАНРІ СЕРВІСНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ ПРИ ПЕРЕКЛАДІ РОСІЙСЬКОЮ МОВОЮ	38
2.1 Проблеми перекладу безеквівалентної ІТ-лексики	38
2.1.1 Транслітерація як спосіб досягнення еквівалентного перекладу.....	41
2.1.2 Експлікація як спосіб досягнення еквівалентного перекладу	43
2.1.3 Калькування як спосіб досягнення еквівалентного перекладу	45
2.2 Особливості перекладу сервісної кореспонденції на лексико-граматичному рівні	47
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	64

ВСТУП

Кінець ХХ ст. – початок ХХІ ст. є періодом значних здобутків у багатьох галузях науки і техніки, які стали основою наукового-технічного прогресу. Сьогоднішній світ перейшов на новий етап життя, де головну роль виконує інформація, а також економіка, що будується на ній. Сучасний розвиток інформаційного суспільства безпосередньо пов'язаний з необхідністю збору, обробки і передачі величезних об'ємів інформації, перетворенням інформації у товар, як правило, значної вартості. Це стало причиною появи в лінгвістиці такого явища як ІТ- дискурс. Враховуючи те, що ІТ- сфера є відносно молодою і знаходиться в стані активного розвитку, на даний момент в лінгвістичній літературі не існує єдиної, чітко визначеної та загальноприйнятої дефініції ІТ- дискурсу. Проте, саме цей вид дискурсу викликає великий інтерес у лінгвістів і є одним з найпопулярніших об'єктів лінгвістичних досліджень.

Тому у зв'язку з розширенням громадських міжнародних контактів, інтернаціоналізацією економічної активності, уніфікацією систем діловодства, а також створенням нових видів зв'язку значно зріс обсяг ділового мовлення, виникли й нові форми сервісної комунікації.

Актуальність дослідження зумовлена тим що, на сьогоднішній день ІТ-сфера є однією з найважливіших сфер діяльності людства. В епоху глобалізації і бурхливого розвитку транснаціонального співробітництва, з одного боку, та інформаційних технологій і їх стрімкого поширення, з іншого боку, переклад сервісної кореспонденції в ІТ-сфері набуває особливої актуальності.

Наукова новизна роботи полягає у виявленні особливостей сервісної кореспонденції в ІТ-сфері та специфіки її перекладу.

Об'єктом дослідження є сучасний франкомовний ІТ-дискурс у жанрі сервісної кореспонденції.

Предметом дослідження є лінгвостилістичні і транслаталогічні особливості сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції.

Мета нашої роботи: дослідити лінгвостилістичні особливості сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції та запропонувати прийоми і засоби адекватного відтворення цих особливостей при перекладі російською мовою.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких **завдань**:

- 1) узагальнити погляди вітчизняних і зарубіжних дослідників на такі поняття, як дискурс і жанр; надати визначення ІТ-дискурсу;
- 2) дослідити особливості та характеристики сервісної кореспонденції як жанру ІТ-дискурсу;
- 3) проаналізувати та описати лінгвостилістичні і транслаталогічні особливості сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції;
- 4) запропонувати прийоми і засоби адекватного відтворення лінгвостилістичних домінант сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції при перекладі російською мовою.

Матеріалом дослідження є франкомовні тексти сервісної кореспонденції в сфері інформаційних технологій.

Методи дослідження: метод суцільної вибірки прикладів, синтез та аналіз лінгвістичного матеріалу, що базується на комплексному підході до вивчення специфіки сервісної кореспонденції в ІТ-сфері. Було також застосовано перекладознавчий аналіз і продемонстровано прийоми перекладу ІТ-лексики.

На **першому етапі** нашого дослідження ми розглядаємо лінгвістичні теорії дискурсу та жанрів, а також досліджуємо жанрово-дискурсивну специфіку сервісної кореспонденції в сфері інформаційних технологій та її лінгвістичні й транслаталогічні характеристики.

На **другому етапі** роботи ми розглядаємо прийоми і засоби адекватного відтворення лінгвістичних домінант сучасного франкомовного ІТ-дискурсу в жанрі сервісної кореспонденції при перекладі російською мовою.

Практична значимість роботи полягає у можливості застосування результатів дослідження для розв'язання практичних проблем, пов'язаних з французько-російським перекладом, зокрема перекладом сервісної кореспонденції в ІТ-сфері. Прийоми та зразки перекладу можуть бути корисними та використовуватися перекладачами-практиками.

Перспективи подальшого дослідження: це дослідження може покласти початок проектам в царині перекладу текстів в галузі інформаційних технологій і сприяти розширенню міжмовних і міжнародних контактів. Подальшим аспектом дослідження роботи може стати аналіз перекладу інструкцій користувача.

Логіка дослідження зумовила **структуру роботи:** вступ, 2 розділи, висновки, список використаних джерел із 76 найменувань. Загальний обсяг – 70 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІТ-ДИСКУРСУ В ЖАНРІ СЕРВІСНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ

1.1 Коротка характеристика розвитку ІТ-індустрії в Україні

За відносно невеликий період часу сфера інформаційних технологій зі звичайної, подекуди другорядної галузі, перетворилась на один з головних драйверів світової економіки, ставши каталізатором для тектонічних змін і трансформацій у багатьох інших індустріях.

Відносно молода для нашої країни галузь (практично ровесниця незалежної України), крім безпосереднього економічного ефекту, сьогодні стала і важливим елементом творення сучасного іміджу держави: понад 100 представників списку найуспішніших компаній світу *Fortune 500* є лояльними клієнтами вітчизняного ІТ-бізнесу, а провідна міжнародна організація *Global Sourcing Association* відзначила Україну у якості найкращої країни-постачальниці ІТ-послуг.

Щорічно ІТ-індустрія України демонструє зростання в 20%, що випереджає середні темпи розвитку галузі в світі. Мова йде як про фінансові показники, так і про кількість фахівців. За підсумками 2018 року ІТ сфера стала другою найбільшою галуззю з експорту послуг в нашій країні.

За неофіційними даними, в Україні близько 4 тисяч компаній, більшість із яких мають до 80 співробітників, однак чимало фахівців працюють у фірмах, що налічують понад 80 осіб персоналу.

За офіційними даними, близько половини компаній зареєстровані в Києві. Значне представництво мають також Харків, Дніпро, Львів та Одеса. Українська ІТ-галузь нині успішно конкурує на світовому ринку і є надійним джерелом валютних надходжень, що сприяє підтримці курсу гривні.

Відповідно до опитування компаній, абсолютна більшість доходів має саме іноземне походження. Понад половини надходить зі Сполучених Штатів, на другому місці – Велика Британія. Українські фірми також

тривалий час співпрацюють із представниками Німеччини, Канади, Франції, Ізраїлю, Швеції, Швейцарії.

За останні кілька років ІТ-сфера в Україні зростала швидкими темпами завдяки розширенню вітчизняного ринку, потребі в експорті послуг та завдяки поліпшенню ефективності правового регулювання сектора, яке відбувалося, зокрема, з широким залученням бізнес-асоціацій і громадських об'єднань. Проте, на сьогоднішній день на розвиток ІТ в Україні впливає чимало факторів, які його стримують.

Основними проблемами, які стримують розвиток ІТ-галузі в Україні є:

- несприятливий бізнес-клімат. Основна проблема ІТ-спеціалістів нашої країни полягає в тому, що більшість із них працює на іноземні компанії. Несприятливий бізнес-клімат визначається рівнем простоти ведення бізнесу, та законодавчої бази, яка б підтримувала розвиток сфери;
- применшення важливості галузі ІТ. Державні установи та підприємці все ще ігнорують можливість запровадження будь-яких інноваційних нововведень, що передбачають роботу із технікою;
- відсутність якісної профільної освіти. Українські ВНЗ все ще працюють за застарілою програмою викладання, а сучасний ринок праці потребує спеціалістів, що розуміються на нових трендах. Для того, аби наздогнати інших, українську систему вищої освіти потрібно реформувати та покращувати до міжнародних стандартів;
- нестача кваліфікованих кадрів. Якої б популярності не набула ця сфера, а спеціалістів із ІТ-технологій все ще не вистачає. Головною причиною цьому є система освіти, яка, на жаль, не може підготувати такої кількості кадрів, що відповідала би попиту. Також багато хто працює на іноземний ринок, а певна кількість ІТ-спеціалістів мігрувала;
- проблема захисту прав індивідуальної власності. У 2018 році Україна все ще займала 4 місце у топ-10 країн за використанням піратських сайтів. Уряд намагається впровадити певні заходи, але поки українці все ще шукають альтернативні шляхи, аби не платити за контент та програме

забезпечення. Українські ІТ-спеціалісти, працюючи над своїми новими проектами, повинні бути впевненими у своїх правах на авторство.

Ми не випадково вирішили описати ситуацію ІТ-сфери в нашій країні, адже завдяки розвитку інформаційних технологій (крім інших передумов) наша мова поповнюється новою лексикою, еволюціонує на всіх рівнях мовної системи.

Як правило, переклад ІТ-лексики викликає труднощі для перекладача, тому що розвиток науки й техніки у різних країнах світу знаходяться на різних рівнях. Виникають нові технологічні винаходи, поняття, назви яких не мають відповідників в українській мові і тому спричиняють необхідність у запозиченнях для їх відтворення.

Отже, разом із розвитком науково-технічного прогресу зростає й актуальність проблеми перекладу в ІТ-сфері. І хоча переклад ІТ-тексту для кваліфікованого перекладача не є проблемою, адже існує багато джерел, до яких можна звернутись за допомогою в пошуку необхідного еквівалента у мові перекладу, все ж, існує низка складнощів. Тому слід користуватися не тільки перекладними словниками, але й спиратися на фахову довідкову літературу, а нерідко й консультуватися з ІТ-спеціалістами.

Сьогодні технічний переклад – це демонстрація високої лінгвістичної майстерності. Завдяки своїй вузькій специфіці цей вид перекладу, як правило, зв'язаний із застосуванням спеціальних знань в галузі різних інформаційних технологій, розібратися в яких під силу лише фахівцям, що мають значний практичний досвід у цій сфері.

1.2 Поняття ІТ-дискурсу

Поняття дискурс має складний та довгий історичний шлях. Дискурс завжди знаходився в центрі уваги таких гуманітарних наук, як філософія, психологія, літературознавство, лінгвістика, теорія комунікації. Дане поняття

є широковживаним, і має масу наукових інтерпретацій, тому в цьому розділі будуть розглянуті деякі з них.

Поняття дискурс зародилося за античних часів, його тлумачили як *бесіду, діалог, спілкування*. Саме тому у французькій та англійській мовах слова: *discours* (фр.) *discourse* (англ.) трактуються як: діалог, міркування, лекцію, доповідь.

Історія дослідження дискурсу наукою розпочалася в 20-х роках ХХ століття, коли Л. Щерба вжив термін *складне синтаксичне ціле*, описуючи єдине комплексне висловлення, що поєднує в собі різні види синтаксичного зв'язку між компонентами [Щерба 1974, с. 312].

В 50-х роках ХХ століття поняття *дискурс* почали вживати як лінгвістичний термін. У 1952 році З. Харріс, описуючи мову реклами, вперше вжив термін *дискурс* [Harris 1952, с. 19].

Дати визначення дискурсу намагалося багато зарубіжних та вітчизняних вчених. Наприклад, Н. Арутюнова розуміє дискурс як – зв'язний текст в сукупності з екстралінгвістичними, прагматичними, соціокультурними, психологічними та іншими факторами, текст, взятий в понятійному аспекті; мовлення розглянуте як цілеспрямована соціальна дія, як компонент, що бере участь у взаємодії людей і механізмах їх свідомості (когнітивних процесах). Дискурс – це мовлення, занурене в життя [Арутюнова 1998, с. 119].

Досліджуючи дане поняття Ю. Степанов визначає дискурс як – мову в мові, яка представлена у вигляді особливої соціальної даності. Дискурс реально існує не у вигляді своєї граматики і свого лексикону, а просто як мова. Дискурс існує перш за все в текстах, але таких, за якими постає особлива граMATика, особливий лексикон, особливі правила слововживання і синтаксису, особлива семантика, в кінцевому рахунку – особливий світ. У світі всякого дискурсу діють свої правила синонімічних замінів, свої правила істинності, свій етикет. Це – альтернативний світ в повному сенсі логіко-філософського терміна [Степанов 1995, с. 38, 44].

Т. Ван Дейк розуміє дискурс як комунікативну подію, яка відбувається між тим, хто говорить та тим, хто слухає у певному часовому, просторовому контексті. Ця комунікативна подія може відбуватись як в письмовій так і в усній формі. Типовими прикладами можуть бути розмова з другом, діалог між лікарем та пацієнтом, читання газети [Dijk 1989, с. 207].

Дискурс тлумачать по-різному: як когнітивний процес, пов'язаний із формуванням мовленнєвої поведінки; як послідовність взаємопов'язаних висловлювань, об'єднаних спільністю цільового завдання; як засіб бесіди та мислення, які, як і жанри, можуть ставати ритуалізованими; як мовленнєве утворення, одиниця вищого, ніж речення, рівня; як форма мовленнєвого спілкування, яка передбачає взаємозв'язок між мовцем та слухачем, як соціолінгвістична структура, яка створюється адресатом у конкретній комунікативній, соціальній та прагматичній ситуаціях [Баранова 2010, с. 12].

Досліджуючи поняття *дискурс*, вчені намагаються не тільки дати йому визначення, а й класифікувати його.

На сучасному етапі розвитку лінгвістики поняття *дискурс* класифікують на підставі різноманітних властивостей та ознак. Так, представник критичного дискурсивного аналізу Т. ван Дейк виділяє такі різновиди дискурсу:

- політичний;
- медичний;
- судовий;
- освітній;
- науковий, медіа-дискурс;
- корпоративний текст і мовлення [Dijk 1989a, с. 219].

Вітчизняний лінгвіст Ф. Бацевич класифікує дискурс як комунікативне явище за такими комунікативними ознаками: виявами комунікації в суспільстві (комунікативний дискурс, мовний, вербальний, невербальний, сучасні дискурсивні практики, дискурс мовчання); комунікацією у межах окремих каналів (візуальний, слуховий, тактильний); виявом правил

спілкування, способів викладу та втілення прагматичної мети мовців (етикетний, лайливий, дидактичний) [Бацевич 2002, с. 153].

Систематизуючи різні типологічні дослідження, Ф. Бацевич розрізняє дискурс за ототожненням із предметом дослідження різних наук; сприйманням як вияву культурної комунікації; етнокультурними особливостями спілкування; культурно-історичними особливостями комунікації; соціальними, віковими та статевими характеристиками учасників комунікації; типами та формами мовлення, принципами побудови повідомлення, його риторикою; характеристиками мовлення окремої людини і груп людей [Бацевич 2002, с. 153].

Особливу зацікавленість викликають деякі положення українських лінгвістів І. Шевченко та О. Морозової, котрі запропонували такі критерії розрізнення типів і підтипів дискурсу:

- за формою: усний і письмовий;
- за видом мовлення: монологічний або діалогічний;
- за адресатним спрямуванням: інституційний і персональний;
- за умов різних настанов і комунікативних принципів: аргументативний, конфліктний та гармонійний дискурси;
- за соціально-ситуативним параметром: політичний, адміністративний, юридичний, військовий, релігійний, медичний, діловий, рекламний, педагогічний, спортивний, науковий, електронний (інтернет-дискурс), медійний дискурс (засобів масової інформації) тощо;
- за різноманітними характеристиками адресанта й адресата: соціально-демографічний критерій (дитячий, підлітковий дискурси та дискурс людей похилого віку, дискурс жіночий і чоловічий, дискурс мешканців міста й села); соціально-професійний критерій: дискурс моряків, будівельників, шахтарів; соціально-політичний критерій (дискурс комуністів, демократів);
- за функціональною та інформативною складовими: спілкування інформативне (емотивний, оцінний, директивний дискурси) та фатичне;

- за критерієм формальності та змістовності у функціонально-стильовому аспекті відповідно до жанрів і реєстрів мовлення: художній, публіцистичний, науковий та інші, офіційний та неофіційний [Шевченко, Морозова 2005, с. 233].

У сучасній лінгвістиці дискурс набуває статусу самостійної міждисциплінарної області дослідження, що відображає загальну тенденцію до інтеграції різних областей сучасної науки. В поняття дискурсу включаються не тільки текст, а й позамовні характеристики, такі як: прагматичні установки, цілі, світосприйняття адресанта і адресата, необхідні для розуміння тексту. Найбільш загальне розуміння дискурсу дозволяє говорити про те, що вже сформувалось нове середовище у комунікативному просторі, новий тип дискурсу – ІТ дискурс, основними ознаками якого є точність, інформативність (як ознаки лінгвістичного параметру), та високотехнологічність (як ознака екстралінгвістичного параметру).

Поява ІТ-дискурсу зумовлена тим, що на сьогоднішній день, інформація є одним з найцінніших ресурсів суспільства поруч з традиційними матеріальними видами ресурсів, як нафта, метал, корисні копалини тощо, тому процес переробки інформації, подібно до процесів переробки матеріальних ресурсів, можна сприймати як технологію. Інформаційна технологія передбачає вміння грамотно працювати з інформацією і обчислювальною технікою.

На думку Р. Столяр під інформаційними технологіями слід розуміти комплекс взаємозалежних, наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих обробкою і зберіганням інформації; обчислювальну техніку і методи організації і взаємодії з людьми і виробничим устаткуванням, їх практичні додатки, а також зв'язані з усім цим соціальні, економічні та культурні проблеми [Столяр 2013, с. 2].

Інформаційні технології – це узагальнена назва технологій, які відповідають за збереження, передачу, обробку, захист і відтворення

інформації за допомогою комп'ютерів, мета якої (інформації) – задовольнити персональні інформаційні потреби людини, як в професійній сфері, так і в повсякденному житті [Столяр 2013, с. 3].

Над розробками в галузі інформаційних технологій працюють фахівці, яких називають ІТ-спеціалістами або *айтішніками*. За специфікою роботи вони поділяються на три групи:

- системні адміністратори – фахівці, які обслуговують комп'ютерне обладнання та займаються іншими технічними розробками;
- програмісти – фахівці, які створюють програмне забезпечення для різних обчислювальних пристроїв;
- web-програмісти – фахівці, які працюють з готовими інформаційними продуктами.

В руках представників перших двох груп знаходиться майбутнє комп'ютерних технологій, це від них залежить те, якими способами людство буде передавати і отримувати інформацію. До них відносяться, наприклад, інженери-розробники комп'ютерного обладнання, системні адміністратори, програмісти різних профілів, тестувальники програмного забезпечення, розробники сайтів, фахівці з інформаційної безпеки. Є й професіонали, яким необхідно управляти вже готовою інформацією. Сюди входить її збір, структуризація, оформлення, редагування – ці завдання виконують web-програмісти, web-дизайнери, контент-менеджери, менеджери інтернет-проекту. До цієї сфери діяльності відносяться і такі співробітники, як фахівці з SEO, вони відповідають за оптимізацію і просування сайту. В нашій роботі буде досліджено саме дискурс системних адміністраторів.

Незважаючи на те, що поняття *ІТ-дискурсу* лише нещодавно увійшло в лінгвістичний вжиток, уже існують роботи, в яких дається його визначення. Наприклад, А. Самаричова під ІТ-дискурсом розуміє сукупність текстів, об'єднаних спільною тематикою, пов'язаною з сучасними інформаційними технологіями [Самаричова 2001, с. 67].

ІТ-дискурс, як правило, використовує фахівець з інформаційних технологій, основною метою якого є підготовка технічної документації, наприклад, написання тексту посібників користувача, інструкцій до програм, технічних засобів. Вимоги до написання даної документації можуть визначатися нормативними актами, які існують в галузі застосування продукту або різними цілями, що стоять перед розробником.

В своїх працях, листах, ІТ-фахівець орієнтується на програміста, системного адміністратора або системного аналітика, які володіють знаннями в області інформаційних технологій і працюють в цій же області.

Суб'єктом ІТ-дискурсу може бути й вчений, який проводить наукові дослідження в області інформаційних технологій, та якому наприклад необхідно ознайомити наукову аудиторію з результатами своєї діяльності. Або ж системний адміністратор, який намагається вирішити проблему з технічним обладнанням клієнта.

З погляду масштабності, ІТ-дискурс має в собі риси масової, міжособистісної і групової комунікації. Спілкування ІТ-фахівців може бути як стислим (одержання електронної пошти), так і тривалим у часі (участь у конференціях). За формою ІТ-дискурс поділяється на усний і письмовий. Відповідно до каналу передачі і сприйняття інформації, ІТ-комунікація ділиться на актуальну (спілкування з реальними людьми) і віртуальну (спілкування за допомогою електронної пошти) [Галичкіна 2001, с. 19].

Враховуючи те, що ІТ-сфера є відносно молодою і знаходиться в стані активного розвитку, на даний момент в лінгвістичній літературі не існує єдиної, чітко визначеної та загальноприйнятої дефініції ІТ-дискурсу. Проте, саме цей вид дискурсу викликає великий інтерес у лінгвістів і є одним з найпопулярніших об'єктів лінгвістичних досліджень. Пропонуємо розуміти під ІТ-дискурсом вербальне спілкування фахівців ІТ-сфери у сукупності його (спілкування) лінгвістичних та екстралінгвістичних (ситуативних) параметрів. Саме це визначення буде покладено в основу нашої подальшої дослідницької роботи.

1.3 Жанрова специфіка сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі

Поняття жанру не можна назвати новим для науки про мову – воно з'явилося ще за античних часів та досліджувалося вченими того часу. Ще Аристотель під жанрами розумів класи текстів. Сьогодні поняття жанру застосовують до будь-якого виду та типу дискурсу.

Як окремий лінгвістичний напрям, теорія жанру почала формуватися в 70 – 80-х роках минулого століття, а початок другого тисячоліття позначився активними теоретичними і прикладними розробками в цій галузі. Завдяки зміні системи поглядів на мову із системоцентричної на антропоцентричну, у мовознавстві все частіше почали застосовувати поняття комунікативних жанрів.

На думку англійського вченого Хайленда, великий інтерес до досліджень у галузі генології викликаний прагненням зрозуміти взаємовідношення мови й умов її використання [Hyland 2002, с. 58].

Зважаючи на великий інтерес вчених, існує багато визначень поняття *жанр*, але єдиної, чітко сформульованої дефініції цього терміну немає. Великі тлумачні словники сучасної української мови пропонують тлумачення поняття *жанр* у широкому значенні цього терміну, що походить від французького *genre* – рід, вид, стиль [Селіванова 2006, с. 269]. Це багатозначне поняття, яке має відношення не лише до жанрознавства, а знаходиться на межі різних суміжних гуманітарних дисциплін.

Великий внесок в теорію мовленнєвого жанру зробив російський вчений М. Бахтін. Відомий науковець визначає мовленнєвий жанр як відносно стійке висловлювання, вироблене окремою сферою використання мови. Вчений вважає, що найважливішою ознакою жанру є його діалогічність, тому що жанр – це не просто окреме висловлювання, що існує як абстрактне поняття, а необхідний елемент в структурі діалогу [Бахтин 1996, с. 159].

За М. Бахтіним, ми говоримо висловленнями, а не реченнями чи словами і вони (висловлення) мають наступні три базові ознаки:

- висловлення визначається зміною мовленнєвих суб'єктів у процесах комунікації, тобто має межі;
- йому властива завершеність, що зумовлена наступними чинниками: предметно смисловою вичерпаністю, мовленнєвим задумом мовця, типовими композиційно жанровими формами завершення;
- висловленню характерний діалогізм, тобто його відношення до мовця та адресата [Бахтин 1996а, с. 166].

М. Бахтін вважав жанр універсальною одиницею мовлення, типовою формою висловлювання: «Кожне окреме висловлювання, звичайно, індивідуальне, але кожна сфера використання мови виробляє свої відносно стійкі типи таких висловлювань, які ми й називаємо мовленнєвими жанрами». Вони відповідають типовим темам міжособистісного спілкування, мають певне стильове оформлення: «Будь який стиль нерозривно пов'язаний з висловлюванням і з типовими формами висловлень» [Бахтин 1996б, с. 165].

Відповідно до концепції М. Бахтіна вживання жанру відбувається наступним чином: з'являється мовленнєвий задум, який визначає предмет мовлення, його межі та обсяг. Тема жанру виформовується як нерозривна єдність суб'єктивного (мовленнєвого задуму) та об'єктивного (предмет мовлення) чинників. Вибір жанрової форми визначається задумом, проте згодом задум мовця пристосовується до обраного жанру, складається і розвивається у певній жанровій формі [Бахтин 1996в, с. 167].

Отже, у концепції М. Бахтіна мовленнєві жанри – це мовленнєва реалізація типових ситуацій соціальної, психологічної й культурної взаємодії особистостей, що характеризується триєдністю тематичного змісту, стилю і композиції.

Запропонований дослідником поділ мовленнєвих жанрів на первинні і вторинні схематизує механізм закріплення, окультурення побутової мовленнєвої діяльності [Бурбело 2002, с. 81]. Вторинні (складні) мовленнєві

жанри, – пише він, – романи, драми, наукові дослідження всякого роду, великі публіцистичні жанри тощо – виникають в умовах більш складного і відносно високорозвиненого й організованого культурного спілкування (переважно письмового) – художнього, наукового, суспільно-політичного. У процесі свого формування вони вбирають у себе й переробляють різні первинні (прості) жанри, які склалися в умовах безпосереднього мовленнєвого спілкування. Ці первинні жанри, що входять до складу складних, трансформуються в них і набувають особливого характеру [Бахтин 1986, с. 252].

Отже, М. Бахтін не тільки є автором вчення про мовленнєві жанри, але й першим висловив гіпотезу про *всеохопність* феномену жанрової організації мовлення. Він переконливо довів, що мовленнєві жанри – наслідок дії низки екстралінгвальних чинників, таких, як *типова концепція адресата*, цільова настанова мовця, конкретна ситуація мовленнєвого спілкування тощо, іншими словами, що проблема мовленнєвих жанрів є складником загальної проблематики варіативності мовлення й детермінації мовленнєвої поведінки.

К. Седов досліджує мовний жанр як складову дискурсу. Розуміючи дискурс як цілісну будову (вербальну і невербальну), яка відображає і супроводжує процес соціальної взаємодії людей, вчений пропонує називати жанром *вербально-знакове оформлення типової ситуації соціальної взаємодії людей* [Седов 2001, с. 19]. Для позначення жанрових форм у вигляді одноактних висловлювань автор використовує термін *субжанр*, який логічно наштовхує на виділення *гіпержанру*, тобто мовних форм, які супроводжують соціально-комунікативні ситуації і об'єднують у собі декілька жанрів [Седов 2001, с. 19]. Досліджуючи модель комунікативної компетенції особистості, К. Седов вивчає жанрове наповнення свідомості людини, оскільки воно є одним з головних критеріїв для створення типології комунікативної компетенції особистості [Седов 2008, с. 20].

Над визначенням поняття *жанр* працювали активно й зарубіжні вчені. Дж. Йейтс та його однодумці визначають жанри як соціально пізнавані типи комунікативних дій, звичайно виконуваних членами певної спільноти для досягнення певної соціальної мети. Жанр може бути ідентифікований за його соціально пізнаваною метою та загальними характерними рисами форми [Yates 1999, с. 84].

На нашу думку, одне з найповніших визначень було надане вченим Дж. Суейлзом. Під поняттям жанр він розуміє клас комунікативних подій, учасники яких мають однакові комунікативні цілі. Такі цілі визнаються експертами дискурсивної спільноти та в такий спосіб становлять основу жанру. Ця основа включає схематичну структуру дискурсу та впливає і обмежує вибір змісту й стилю [Swales 1990, с. 58].

Аналіз теоретичної літератури з питань жанрової організації мовлення та бесіди з ІТ-спеціалістами різної функціональної орієнтації дозволили скласти приблизний перелік типових жанрів у дискурсивному ІТ-просторі: *статті, прес-релізи, інструкції користувача, корпоративний вебсайт, технічні описи, сервісна кореспонденція*.

Зважаючи на те, що цю роботу присвячено дослідженню лінгвостилістичної та транслатологічної специфіки жанру сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі, вважаємо за необхідне розтлумачити деякі релевантні поняття.

У широкому розумінні, ділова комунікація та кореспонденція забезпечують різноманітні сфери людської діяльності і складають основу їх існування. В даний час, у зв'язку з розширенням громадських міжнародних контактів, інтернаціоналізацією економічної активності, уніфікацією систем діловодства, а також створенням нових видів зв'язку значно зріс обсяг ділового мовлення, виникли й нові форми сервісної комунікації.

Ділова (а вужче – сервісна) кореспонденція, представляючи офіційно-діловий функціональний стиль, в той же час є частиною епістолярної культури. У лінгвістичній літературі немає усталеного визначення цьому

явищу – в рівній мірі говорять про вид словесності, пласт мови, стиль, жанр, які розглядаються недиференційовано. Феномен ділової кореспонденції розглядається як тип міжособистісної письмової комунікації, для якого характерна діалогічність та чітко визначена цілеспрямованість.

На сьогоднішній день, в ІТ-сфері, спілкування з клієнтом відбувається саме за допомогою *сервісної кореспонденції*. Щоб надати точне визначення даному поняттю, спробуємо спочатку визначити роль та задачі сервісу в ІТ-сфері.

Сервіс – це надання послуг клієнту. Виходячи з того, що ІТ-сфера є відносно молодою, у користувачів ІТ-продукції, при виникненні технічних проблем із системним забезпеченням, з'являється багато запитань, відповіді на які може тільки ІТ-спеціаліст [Лепшеева 2009, с. 29]. Тому з кожним роком в Україні та й в світі створюється все більше й більше ІТ-компаній які надають такі послуги та вирішують технічні проблеми.

У великих ІТ-компаніях для швидкого вирішення питань існують служби технічної підтримки, які є досяжними 24 години на добу. Такі служби допомагають користувачеві вирішувати проблеми, які виникають при роботі з комп'ютерними апаратними системами, програмним забезпеченням або іншими електронними або механічними пристроями.

У великих ІТ-компаніях служба технічної підтримки часто організована за наступним багаторівневим принципом:

- користувач звертається з питанням в службу підтримки по телефону або за допомогою електронної заявки;
- оператор (1-я лінія підтримки, *Call-center*) реєструє звернення, при можливості допомагає користувачеві самостійно, або передає (контролює виконання) заявку на другу лінію підтримки;
- друга лінія підтримки отримує заявки від першої лінії, при необхідності залучаючи до вирішення проблеми фахівців із суміжних відділів [Асмус 2011, с. 12].

Саме на другій лінії технічної підтримки працює ІТ-спеціаліст, а конкретніше системний адміністратор, який намагається вирішити проблему клієнта підтримуючи зв'язок з ним за допомогою сервісної кореспонденції.

Системний адміністратор – працівник, посадові обов'язки якого передбачають забезпечення роботи комп'ютерної техніки, комп'ютерної мережі і програмного забезпечення в організації. Інша назва – сисадмін, sysadmin (прийшла з комп'ютерного сленгу) [Асмус 2011, с. 12]. Системний адміністратор може бути, в залежності від розміру організації, працівником підрозділу інформаційних технологій чи окремою штатною одиницею.

Для вирішення питання, перш за все, системному адміністратору необхідно провести діагностику за допомогою спеціальних програм та обладнання, виявити можливі причини несправності та знайти всі можливі варіанти вирішення проблеми. Зазвичай, вся інформація про проблему знаходиться в електронній заявці створеній клієнтом.

У кожній ІТ-компанії є свої вимоги заповнення електронних заявок, проте є загальна необхідна інформація яку клієнт повинен надати для швидкого вирішення проблеми:

- детальний опис актуальної проблеми (в наслідок чого виникла проблема, точна дата та час її виникнення, її вплив на роботу підприємства або приватного користувача);
- дії, які були виконані самим клієнтом для вирішення даної проблеми (перезавантаження, перевірка мережевих з'єднань або конфігурації обладнання);
- назва підприємства або користувача (в якого виникла проблема);
- контактні дані (прізвище, ім'я, посада, номер телефону, фізична адреса та адреса електронної пошти) для підтримки зв'язку з клієнтом [Аврамова 2005, с. 97].

Вирішення проблем неможливе без співпраці з клієнтом. Тому як зазначалося вище, зв'язок підтримується за допомогою сервісної

кореспонденції на великих автоматизованих платформах або ж на порталах підприємства яке надає послуги, а в складних ситуаціях по телефону.

Сервісна кореспонденція – це спосіб обміну цифровими повідомленнями між людьми з використанням цифрових пристроїв, таких як комп'ютери та мобільні телефони, з метою вирішення технічних проблем які виникли у клієнта [Аврамова 2005а, с. 112]

Важливо зауважити, що кожен портал на якому клієнт повинен створити заявку, має свою адресу, доступ до нього є обмеженим і надається лише клієнтам які купують послуги в ІТ-компанії. У кожного клієнта є свій *аккаунт*, або як ще говорять *особистий кабінет* на порталі ІТ-компанії, підключитися до якого він може за допомогою наданого компанією *логіну* та *паролю*. Вся інформація про клієнта міститься в базі даних компанії, вона є секретною, і ні в якому разі не повідомляється третім особам.

Структура тексту, що належить до жанру сервісної кореспонденції є дуже чіткою та будується за певними правилами:

- *заголовок*. Кожен лист складається з заголовку, в якому міститься номер заявки, яка починається з дати її створення: *201911229874646* та короткого опису проблеми: *une coupure d'accès Internet, impossible de laisser un message vocal, la ligne VGA ne fonctionne pas*. Ця інформація є необхідною для швидкої ідентифікації клієнта на порталі;
- *службова інформація про клієнта*. Назва компанії клієнта, прізвище, ім'я, та електронна адреса людини яка створила заявку;
- *інформація про компанію*. Назва ІТ-компанії та її електронна адреса;
- *зміст листа*. В змісті листа детально описується проблема з якою зіткнувся клієнт та (якщо це лист-відповідь) пропонуються способи її вирішення;
- *інформація про виконавця*. Обов'язково в кінці електронного листа є інформація про особу яка його відправила: прізвище та ім'я

системного адміністратора, його посада, номер телефону служби підтримки, назва підприємства, фізична адреса підприємства, контактна інформація.

За функціональною спрямованістю, листи сервісної кореспонденції поділяють на *ініціативні листи* та *листи-відповіді*. Ініціативні листи в свою чергу поділяються на:

- листи, які потребують відповіді (запит, лист-пропозиція, лист-прохання, лист-звернення);
- листи, які не потребують відповіді (лист-нагадування, лист-попередження, лист-повідомлення) [Логінова 2007, с. 10].

За ознакою адресата листи сервісної кореспонденції поділяють на *звичайні* та *циркулярні*:

- звичайні листи направляються одному одержувачеві;
- циркулярні листи – це листи, що розсилаються одним адресантом кільком одержувачам [Логінова 2007а, с. 10].

Швидкість доставки електронних листів дуже висока. Загалом в залежності від розміру листа та швидкості каналу зв'язку доставка електронного листа триває в середньому від кількох секунд до кількох хвилин. Щоправда, можуть бути затримки через збої в поштових серверах. Тому в ІТ- сфері електронна кореспонденція вважається найефективнішим способом обміну інформацією між клієнтом та системним адміністратором.

Існує ряд особливостей написання листа клієнту:

- в електронній кореспонденції відправник завжди використовує читабельний шрифт такий як *Arial* або *Times New Roman*. Розмір літер є середнім. Текст не містить знаків оклику та спеціальних символів. Іноді виділяються певні фрази курсивом або жирним шрифтом, але це використовуються тільки при реальній необхідності;
- для кращої читабельності іноді використовуються підзаголовки, але їх кількість не повинна бути великою. Один абзац не повинен бути довшим чотирьох рядків;

- в електронній кореспонденції поле *тема* завжди повинне бути заповненим;
- дуже часто в електронній кореспонденції використовують фірмовий шаблон в своєму корпоративному стилі. Завдяки цьому компанія виділяється серед інших і при цьому дотримується правил ділового листування.

Отже, під жанром сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі ми розуміємо мовленнєву реалізацію типових ситуацій взаємодії клієнт-виконавець. Жанрова належність сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі визначається: 1) цілеспрямованістю на запит та вирішення технічних проблем, що виникають при роботі з комп'ютерними апаратними системами, програмним забезпеченням або іншими електронними або механічними пристроями; 2) рольовими характеристиками суб'єктів (клієнт (користувач ІТ-продукції) – виконавець (системний адміністратор, ІТ -спеціаліст), 3) предметно-тематичним змістом, релевантним проблематиці ІТ-сфери, та 4) графічною формою об'єктивації цього змісту, з урахуванням певних структурно-композиційних та лінгво-стилістичних приписів.

1.4 Лінгвістичні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції

Сервісна кореспонденція характеризується певними закономірностями в плані композиційної та лексико-граматичної організації. У дослідженнях, присвячених сервісній кореспонденції (слід зазначити їх невелику кількість), перераховуються й різні набори стильових рис. Так, Б. Огородніков, характеризуючи сервісну кореспонденцію, перш за все, зупиняється на таких її ознаках, як стислість, точність, логічність, послідовність, переконливість, культура оформлення [Огородніков 1964, с. 4].

П. Веселов, кажучи про мову сервісних листів, вказує на наступні їх особливості: достовірність і об'єктивність змісту, повноту інформації, стислість викладу, нейтральність тону викладу, логічність, типізацію [Веселов 1990, с. 78]. Л. Рахманін, описуючи мову сервісних документів, підкреслює такі риси, як: повнота, точність, лаконізм, нейтральність, логічність, стереотипність [Рахманин 1988, с. 137]. Необхідними якостями сервісної кореспонденції, на думку А. Демидової та Е. Смирнова, є : формально-логічний спосіб викладу матеріалу, повнота і своєчасність інформації, точність і лаконізм формулювань, доказовість і функціональна специфіка мовних одиниць, коректність, а також стандартизація [Демидова, Смирнов 1985, с. 12]. А. Загорська пише, що мова сервісної кореспонденції завжди офіційна, чемна, тактовна, виразна, чітка і коротка [Загорская 1992, с. 58].

Можна помітити, що такі стильові риси, як офіційність, точність, стереотипність, виділяються багатьма авторами з невеликою різницею в термінології. Так, наприклад: об'єктивність і достовірність інформації не що інше, як точність, а нейтральність, коректність, тактовність, чемність можна об'єднати в одне поняття – офіційність; чіткість і стислість безпосередньо пов'язані з нормуванням текстів, стандартизацією мовних засобів. Такі якості, як логічність, послідовність і виразність, хоча і важливі, проте не є специфічною особливістю сервісного листа. Отже, головними особливостями сервісної кореспонденції у сфері ІТ є офіційність, стереотипність і точність. Функціональна необхідність кожної з цих рис зумовлена певними вимогами до стилю. Так, зокрема, офіційність викликана необхідністю реалізувати в тексті офіційно-ділові відносини між системним адміністратором та клієнтом. Стереотипність має велике значення для забезпечення зручності обробки адресатом листів, які мають чітку структуру і містять значну кількість стандартних елементів. Точність пов'язана з відповідальністю за зміст листа, адже сервісна кореспонденція в ІТ- сфері не допускає

інакомовлення. Виділені особливості і складають специфіку сервісної кореспонденції та забезпечуються мовним матеріалом.

1.4.1 Лінгвістичні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції на лексико-семантичному рівні

Найбільш типовою ознакою сервісної кореспонденції в ІТ-сфері на лексичному мовному рівні є насиченість тексту спеціальними термінами і термінологічними словосполученнями. В основі кожного терміна обов'язково лежить визначення (дефініція) реалії, яку він позначає, завдяки чому терміни представляють собою точну і в той же час стислу характеристику предмета чи явища. Кожна галузь знання оперує власними термінами, які й складають суть термінологічної системи даної науки.

Відмінність терміна від звичайного слова залежить, перш за все, від його значення. Терміни виражають поняття які властиві лише конкретній галузі інформаційних технологій.

І. Арнольд висуває певні вимоги до терміну. Вона каже, що такі вимоги були сформовані ще в 30-х роках в роботах засновника радянської термінології Д. Лотте. Діяльність цього вченого була в першу чергу пов'язана з упорядкуванням та стандартизацією руської наукової та технічної термінології, його внесок в теорію терміна та в практику робіт по стандартизації має велике значення. Д. Лотте показав, що однозначність не виникає в термінології сама по собі. Він висунув та обґрунтував наступні вимоги: кратність, однозначність, вмотивованість простота, погодження з іншими термінами, які є в терміносистемі, тобто системність, перевага руським терміном перед іншомовними. При створенні лінгвістичних термінів використовуються такі ж способи, як і при створенні інших термінів та й взагалі слів [Лотте 1981, 57].

Проблему співвідношення термінів і професіоналізмів у складі спеціальної лексики дискутують в мовознавстві упродовж тривалого часу, й

однозначного вирішення цього питання немає й досі. Слід зазначити, що на проблему співвідношення термінології та професійної лексики існують, принаймні, три погляди. Перший з них ототожнює ці два поняття. Другий – розмежовує професійну лексику й термінологію деякою історико-тематичною рисою. Третій погляд, констатуючи наявність значної спільної частини цих лексичних шарів, може пояснити й існування частин, які не збігаються.

Ми приєднуємося до останньої з них і виділяємо такі особливості, які допомагають відрізнити професіоналізми від термінів:

1) професіоналізми належать до ненормативної спеціальної лексики на відміну від термінів, які є нормативною частиною спеціальної лексики наукової мови;

2) професіоналізми рідко подають у загальних та спеціальних словниках й існують переважно у сфері функціонування, на відміну від термінів, які фіксуються словниками і функціонують одночасно у двох сферах (фіксації та функціонування);

3) домінантною сферою функціонування термінів є письмове мовлення, а професіоналізми використовують переважно в усному, розмовному мовленні [Гак 1987, с. 20];

4) професіоналізми мають дещо ширшу сферу спеціальної діяльності; терміни ж можуть бути відомі навіть людям, не пов'язаним із окресленою професійною сферою;

5) професіоналізми виникають в умовах професійного спілкування як вторинні форми вираження і функціонують найчастіше як професійно-розмовні дублети офіційних термінів [Сложеникина 2003, с. 20];

6) у професіоналізмах певної галузі системні зв'язки виражено меншою мірою, ніж у термінах [Коршунов 1968, с. 18];

7) професіоналізми характеризуються прагненням до виразності, образності, експресії, на відміну від термінів, які позбавлені конотації [Коршунов 1968а, с. 21];

8) у професіоналізмах спостерігається менша, порівняно з термінами, спеціалізація словотвірних засобів;

9) у сфері професіоналізмів помітна тенденція до скорочення спеціальних виразів, які застосовують в професійному мовленні дуже часто; наприклад, у мовленні ІТ-фахівців зустрічаються такі скорочення: *сис. адмін* (*системний адміністратор*), *вінда* (*віндовс*), *інет* (*Інтернет*);

10) професіоналізми належать до периферії відповідної термінологічної системи, тимчасом як терміни належать до її центру.

Можемо сказати, що сервісна кореспонденція характеризується саме використанням термінів які відносяться до сфери інформаційних технологій, та які визначають інформативну насиченість, смислову точність і однозначність сервісної кореспонденції [Овчаренко 1968, с. 9]. В листах настільки багато ІТ-термінів, що без їх знання розуміння змісту стає неможливим:

Nous vous informons que le serveur était injoignable à cause de BSOD. Malheureusement, nous ne constatons pas d'erreurs critiques dans les logs du système dont auraient pu engendrer BSOD;

Pour que nous puissions effectuer le paramétrage du routeur, nous avons besoin de nous y connecter. Actuellement nous constatons que le routeur n'est pas joignable. Nous vous invitons à vérifier le branchement du routeur et nous faire un retour.

Важливою особливістю сервісної кореспонденції в ІТ-дискурсі є широке використання англіцизмів. Це зумовлено тим, що саме в англійських країнах ІТ-сфера розвивається дуже швидко, і в більшості випадків системні адміністратори працюють з англійськими клієнтами. Сформована на базі англійської мови термінологія обчислювальної техніки легко поповнюється новими одиницями, які активно застосовуються користувачами:

Nous vous informons que le monitoring a été désactivé pour le service en question. Merci d'ouvrir un nouveau ticket afin d'ajouter le monitoring pour le serveur. Nous clôturons ce ticket;

*Nous vous informons que le dysfonctionnement a été résolu suite au changement de **RAD** entre **Orange** et **Sewan**. Nous constatons que le lien est stable. Nous procédons à la clôture du **ticket**.*

Ще однією характерною рисою жанру сервісної кореспонденції є використання абревіатур, які, в більшості випадків, є запозиченнями з англійської мови:

RAD, NS, CPU, LAN, BSOD, VM, ADN, SVI, RNIS, TPE, IP.

Так як одним з головних завдань системного адміністратора є забезпечення роботи комп'ютерної техніки, то під час аналізу сервісної кореспонденції, ми помітили часте використання власних назв матеріальних обладнань:

NCS 5000 Series, Cisco 2811, Cisco catalyst 2960, Mikrotik rb951ui-2hnd, Astra 4a, le lien SDSL.

Незважаючи на офіційність сервісної кореспонденції, ще однією особливістю цього жанру на лексико-семантичному рівні є використання модальних слів та словосполучень. Використовуючи модальні слова системний адміністратор показує своє ставлення та проявляє повагу до клієнта:

***Malheureusement**, nous attendons un retour de l'opérateur, nous reviendrons vers vous dès que nous avons plus de détails à vous communiquer;*

Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée et tout désagrément que cela aurait pu vous causer.

Проаналізувавши лексичний рівень сервісної кореспонденції в ІТ-сфері, можемо констатувати широке використання спеціальної термінології, запозичень (перш за все, англіцизмів), абревіатур, власних назв пристроїв та систем, модальних слів та словосполучень.

1.4.2 Лінгвістичні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції на граматичному рівні

Жанрова специфіка сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі виявляється й на граматичному рівні її мовної організації.

Нами було зафіксовано часте використання умовного способу як форми ввічливості:

Pourriez-vous préciser si ce problème s'est produit avec votre compte uniquement ou il y a d'autres comptes de votre domaine pour lesquels des utilisateurs rencontrent le même souci ?

Nous vous informons que nous avons débloqué cette adresse IP. Nous constatons qu'il n'y a plus de blocage. Pourriez-vous préciser si le dysfonctionnement en émission des mails est toujours d'actualité ?

Варто зазначити, що однією з функцій умовного способу в сервісній кореспонденції є спонукання клієнта до виконання дій, здійснення яких впливає на кінцевий результат:

Pourriez-vous nous communiquer quel équipement est branché aux interfaces du mikrotic eth2, eth3 et eth4, s'il vous plaît ?

Serait-il possible de nous indiquer également comment nous pouvons reproduire cette erreur ?

До граматичних особливостей сервісної кореспонденції відносимо часте використання пасивних конструкцій. Слід зазначити, що в порівнянні з українською мовою, дієслова в пасивній формі у французькій мові використовуються значно частіше. Це зумовлено специфікою останньої: у французькій мові перехідних дієслів значно більше, тому і пасивні форми зустрічаються частіше. В сервісній кореспонденції пасивні конструкції використовуються з метою зосередження уваги на предметі чи дії, а не на її виконавці:

Nous vous informons que le dysfonctionnement a été résolu suite au changement de RAD entre Orange et Sewan;

Après un diagnostic sur votre serveur, nous avons pu constater que la montée de charge du CPU a été provoquée par l'utilisateur jjauffrit qui réalisait une extraction de fichier et en même temps l'antivirus contrôlait les différentes données extraites;

Nous vous informons que le monitoring a été désactivé pour le service en question. Nous vous invitons à ouvrir un nouveau ticket afin d'ajouter la supervision pour le serveur. Nous nous permettons de procéder à la clôture de ce ticket.

Також під час аналізу сервісної кореспонденції на граматичному рівні, ми помітили часте використання герундію:

*Merci de nous faire un retour **en précisant** le contact sur site et les horaires d'ouverture;*

*Nous vous invitons à contacter la personne sur site **en demandant de redémarrer le routeur et le modem et nous faire un retour.***

Наступною характерною рисою є відсторонена манера викладу, а саме безособовість, яка маркується вживанням займенників *nous* та *on* на позначення ІТ-спеціаліста. Наведемо приклади безособовості в сервісній кореспонденції:

***Nous** vous informons que le serveur était injoignable à cause de BSOD. Malheureusement, **nous** ne constatons pas d'erreurs critiques dans les logs du système dont auraient pu engendrer BSOD.*

***On** constate une coupure d'accès Internet sur votre site. **Nous** vous invitons à redémarrer le routeur et nous faire un retour.*

Однією з найпомітніших граматичних особливостей досліджуваного нами матеріалу є велика кількість різного роду поширених складних речень, що вживаються для передачі логічних відношень між об'єктами, діями, подіями та фактами:

Concernant le débit, nous vous invitons à consulter ce lien (<http://fmdofodf.rty.fr/>) et faire un test de débit ainsi que revenir vers nous avec les résultats de ce test;

Nous vous invitons à nous communiquer les horaires d'ouverture et les coordonnées d'un contact sur site pour que nous puissions déclarer cet incident auprès de l'opérateur.

До синтаксичних особливостей сервісної кореспонденції в ІТ-дискурсі відносимо послідовну побудову фактів, які пов'язані між собою за допомогою операторів логічного зв'язку:

Vu que l'opérateur n'a pas été déclenché, nous ne disposons pas d'information sur l'état du lien de son côté. Cependant, notre outil de supervision nous a remonté une alerte concernant cette coupure exactement à l'heure qui correspond à l'heure indiquée. Nous supposons qu'une coupure de courte durée a provoqué des problèmes d'authentification;

Suite à notre conversation téléphonique, nous vous confirmons avoir ajouté M. Marcelli dans notre base de contacts.

Також важливо відзначити, що в сервісній кореспонденції ІТ-фахівець часто використовує питальні речення з метою уточнення інформації, яка необхідна для діагностики проблеми та її вирішення. Спонукальні речення повністю відсутні в сервісній кореспонденції так як вони є абсолютно недопустимими при переписці з клієнтом:

Confirmez-vous l'ouverture d'un incident en sachant que cela est susceptible de vous être facturé ou préférez-vous vérifier la desserte interne ?

Pourriez-vous nous fournir les copies d'écran des messages d'erreur qui s'affichent, s'il vous plait?

Завершуючи аналіз основних граматичних особливостей жанру сервісної кореспонденції в ІТ-дискурсі, ми можемо констатувати наступні характерні його ознаки: використання умовного способу творення дієслова як форм ввічливості та спонукування; вживання пасивних конструкцій та герундію; безособовість, що забезпечується специфічною прономіналізацією; використання різного роду поширених складних речень, що вживаються для передачі логічних відношень, та операторів логічного зв'язку.

1.5 Транслатологічні аспекти дослідження жанру сервісної кореспонденції

Переклад з однієї мови на іншу – це складний процес розумової діяльності людини. Перекласти – означає адекватно відтворити зміст, виражений засобами однієї мови, за допомогою засобів іншої мови, відтворити оригінал з урахуванням взаємодії змісту і форми.

Сьогодні ІТ-сфера є однією з найважливіших сфер діяльності людства. В епоху глобалізації і бурхливого розвитку транснаціонального співробітництва, з одного боку, та інформаційних технологій і їх стрімкого поширення, з іншого боку, переклад сервісної кореспонденції в ІТ-сфері набуває особливої актуальності.

У попередньому параграфі цієї роботи нами були виділені власне лінгвістичні ознаки сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі, які певним чином зумовлюють її (сервісної кореспонденції) транслатологічну специфіку.

Так, ІТ-терміни як мовні знаки, що репрезентують поняття спеціальної, професійної галузі інформаційних технологій, становлять суттєву складову сервісної кореспонденції і є однією з головних причин виникнення труднощів при перекладі з огляду на часту відсутність перекладних відповідників та національну варіативність.

Також при перекладі значні труднощі іноді виникають через те, що в лінгвістичному аспекті ІТ-терміни, як і інші слова мови є багатозначними. В мові ІТ, це явище поширене через те, що у терміносистемах інформаційних технологій існує так зване семантичне словотворення, коли існуючій формі слова приписується те чи інше значення [Мишланова 2003, с. 68].

Особливі труднощі для переклада становлять випадки, коли один и той же термін має різне значення в залежності від приладу чи обладнання. Вирішальним при перекладі багатозначного терміна є контекст.

Наприклад використання терміну *le lien* залежить від контексту, адже він є багатозначним, і в одному випадку буде позначати *Інтернетну лінію, зв'язок*, а в іншому – *посилання*.

У сервісних листах нерідко зустрічаються неологізми, які ще не зафіксовані у словниках. Зрозуміло, що такі випадки можуть створювати серйозні проблеми для перекладача. Основна умова подолання цих труднощів полягає у детальному аналізі описуваного явища і передачі його термінами, що вже є усталеними в сфері інформаційних технологій. Актуальні ІТ- проблеми, найновіші інформаційні винаходи і відкриття висвітлюються у друкованих виданнях, новинах і перш за все – в Інтернеті, до яких і повинен звертатися перекладач.

ІТ – це сфера широкого вживання різних аббревіатур – як тих, що увійшли до мови і зафіксовані у словниках, так і авторських. З точки зору перекладу, аббревіатури, як правило, мають свої відповідні повні форми, що перекладаються, і їх розуміння зазвичай не викликає труднощів.

Наприклад: *NS-сервер (name server)* – це сервер, на якому зберігається вся інформація про домен, яка необхідна для коректного функціонування сайту.

RAD (від англ. rapid application development) – концепція створення засобів розробки застосунків, програмних продуктів, що приділяє особливу увагу швидкості й зручності програмування, створенню технологічного процесу, що дозволяє програмістові створювати комп'ютерні програми.

Слід пам'ятати, що в процесі перекладу загальноприйнятї, тобто офіційні аббревіатури не можна довільно змінювати та замінювати.

Серед лексичних труднощів перекладу жанру сервісної кореспонденції в ІТ-сфері слід виділити наявність певної групи інтернаціональних слів, які, незважаючи на схожість звучання у різних мовах, відрізняються в кожній мові своєю семантикою і стилістичним забарвленням. У теорії перекладу такі слова відомі як *зрадливі друзі перекладача*.

Часто перекладачі на підставі зовнішньої схожості двох лексичних одиниць різних мов ототожнюють їх значення. Це призводить до помилкового сприймання інформації іноземною мовою, а отже до спотворення змісту тексту, що перекладається.

Складність перекладу слів подібного звучання – *зрадливих друзів перекладача* полягає в необхідності правильного добору значення слова, яке відповідало б змісту конкретного тексту. Нехтування контекстом є найчастішою причиною смислової помилки. Саме контекст ліквідує, нейтралізує багатозначність слова і забезпечує конкретизацію того чи іншого значення.

Наприклад: термін *le bug* має декілька значень і перекладається російською мовою як *жук, неполадка, глюк, сбой*. Тому від правильності перекладу даного терміну залежить загальне розуміння змісту всієї сервісної кореспонденції.

Якщо лексичні відмінності в тексті є очевидними (наявність спеціальної лексики, термінів), то у граматичному плані вони значно менш виразні, однак не менш різноманітні.

Між листами, написаними різними мовами, існують значні граматичні відмінності, зумовлені особливостями граматичної будови мови, нормами і традиціями епістолярної культури.

Саме розбіжності в будові мов, у наборі їх граматичних категорій, форм та конструкцій і спричиняють значні граматичні труднощі перекладу.

Нерідко труднощі при перекладі сервісної кореспонденції виникають у зв'язку з відмінністю синтаксичної системи мов: послідовність елементів висловлювання в мові оригіналу та мові перекладу може не збігатися.

Слід зазначити, що французькій мові властива граматична багатозначність, тобто одні і ті ж самі дієслова можуть бути самостійними дієсловами, допоміжними дієсловами або дієсловами з модальним значенням. Що теж викликає труднощі при перекладі.

Для подолання цих труднощів перекладачеві слід, перш за все, навчитися ідентифікувати такі проблеми в сервісній кореспонденції. Крім того, потрібно не тільки знати, а також вміти застосовувати адекватні способи та прийоми перекладу тих елементів листа, що визивають найбільші труднощі. А також не слід забувати про прагматичну адаптацію оригінального тексту під час перекладу.

При перекладі сервісної кореспонденції особливо важливе значення має предмет перекладу. Обов'язковою умовою будь-якого перекладу є повне розуміння його перекладачем. Перекладач повинен орієнтуватися у тій предметній галузі, до якої належить призначений для перекладу текст. Механічне заучування термінів, без проникнення у їх сутність, без знання самих явищ, процесів та механізмів, про які йдеться в оригіналі, може призвести до грубих помилок у перекладі. Перекладач повинен детально вивчити ту область, в якій він працює. Тільки тоді він зможе сміливо користуватися відповідними термінологічними словниками.

Під час перекладу важливо правильно зрозуміти зміст речень, смислові відношення між реченнями та значення метатекстових елементів, що беруть участь в організації тексту. Природно, що найбільший комплекс граматичних проблем перекладу пов'язаний із розумінням синтаксичної структури та морфологічного складу речень як мовних елементів, що є безпосередніми носіями предметної інформації [Герд 2005, с. 38].

При перекладі сервісної кореспонденції передусім потрібно прочитати лист повністю. Після загального ознайомлення зі змістом листа, його треба перекладати речення за реченням. Неодмінно належить враховувати структурний тип речення (просте, складносурядне, складнопідрядне).

Ознайомлюючись із синтаксичною побудовою речення, слід насамперед звернути увагу на присудок, який має своє постійне місце і обов'язково містить дієслово з яскраво вираженою морфологічною характеристикою.

Під час перекладу сервісної кореспонденції неодмінно треба пам'ятати про розбіжності в побудові речень мови оригіналу та мові перекладу, про відмінність системної організації мов.

Час від часу в процесі перекладу виникає необхідність текстової модифікації, яку важко передбачити і яка потребує оказіонального здійснення в кожному окремому випадку. Йдеться про те, що нерідко загальний зміст і контекст потребують введення одних слів і опущення інших, часткової або повної перебудови всього речення за вимогами граматичної норми мови, якою здійснюється переклад.

Головну увагу під час перекладу варто спрямовувати на його адекватність і точність, враховувати кінцеву мету як найточніше відтворення оригіналу засобами мови перекладу.

РОЗДІЛ 2. СПОСОБИ ВІДТВОРЕННЯ ЛІНГВОСТИЛІСТИЧНИХ ДОМІНАНТ ІТ-ДИСКУРСУ В ЖАНРІ СЕРВІСНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ ПРИ ПЕРЕКЛАДІ РОСІЙСЬКОЮ МОВОЮ

2.1 Проблеми перекладу безеквівалентної ІТ- лексики

Питання про специфіку перекладу сервісної кореспонденції в сфері інформаційних технологій займає особливе місце в перекладознавстві. Якщо одним із головних завдань перекладача є досягнення еквівалентності тексту оригіналу та тексту перекладу, то при перекладі сервісної кореспонденції, перекладач повинен найбільше звернути увагу на ІТ-лексику, так як саме вона визначає інформативний зміст листа, будучи своєрідною загадкою яка кодує спеціальну інформацію.

ІТ-лексику викликає найбільше труднощів при перекладі сервісної кореспонденції, адже саме вона в більшості випадків є безеквівалентною. Деякі слова та словосполучення на даний момент не мають прямого еквіваленту в українській мові із за різниці в розвитку ІТ-сфери в Україні та в інших країнах.

Слово еквівалентність передусім передає значення *рівноцінність*, *рівновартісність*, *рівносильність* та *взаємозамінність*, однак може виступати і синонімом до поняття тотожність, а слово еквівалент пояснюють за допомогою синонімів *відповідник*, *замінник*, *синонім* [Коваленко 2001, с.69]. Зважаючи на зазначене вище визначення, можна дійти висновку, що безеквівалентною є лексика, яка не містить прямих відповідників.

Термін *безеквівалентна лексика* є досить полісемічним поняттям, яке мовознавці трактують по-різному, ототожнюючи з поняттями реалія, лакуна, екзотизм.

В. Комісаров визначає безеквівалентну лексику як позначення специфічних для даної культури явищ, які є продуктами кумулятивної

функції мови і можуть розглядатися як вмістилища фонових знань, тобто знань, наявних в свідомості мовців [Комиссаров 1990, с. 37].

А. Швейцер відносить до категорії безеквівалентної лексики лексичні одиниці, які служать для позначення культурних реалій, які не мають точних відповідників в іншій культурі [Швейцер 1988, с. 108].

А. Федоров під безеквівалентної лексикою розуміє слова, які позначають національно-специфічні реалії [Федоров 2002, с. 146].

Болгарські лінгвісти С. Флорін і С. Влахов пропонують своє визначення безеквівалентної лексики – це лексичні одиниці, які не мають перекладацьких еквівалентів в мові перекладу [Влахов, Флорін 1980, с. 51].

Вони пропонують відмежовувати реалії від такої лексики, оскільки безеквівалентная лексика є більш широким поняттям, ніж реалії.

Є. Верещагіна і В. Костомарова розуміють поняття безеквівалентної лексики, як слова, що не можуть бути систематизовані за допомогою перекладу та не мають смислових відповідностей у системі змісту, властивих іншій мові. Іншими словами, безеквівалентними називаються слова, план змісту яких неможливо зіставити з будь-якими іншомовними лексичними поняттями [Верещагин, Костомаров 1990, с. 42].

М. Кочерган говорить про спільність понять *безеквівалентність* та *лакуна*. З цього приводу він, зокрема, зазначає, що у науковій літературі терміни безеквівалентна лексика і лакуни часто вживаються як синонімічні і трактуються як слова, що відсутні в певній мові [Кочерган 1999, с. 253].

Російський вчений Л. Латишев виокремлював чотири групи безеквівалентної лексики:

- слова-реалії – це слова та словосполучення, які позначають об'єкти та явища, що характерні для життя (побуту, культури, соціального та історичного розвитку) певного мовного колективу. Реалії поділяються на: географічні, історичні, суспільно-політичні, громадські, культурні, фольклорні, етнографічні та побутові;

- тимчасові безеквівалентні одиниці. За своєю природою ці лексичні одиниці близькі до слів-реалій. Безеквівалентність обумовлена нерівномірним розповсюдженням досягнень у галузі техніки, науки та соціальної сфери, в результаті чого такі лексичні одиниці можуть довгий час існувати в практичному досвіді носіїв мови оригіналу, та не бути відомими для носіїв мови перекладу;

- випадкові безеквівалентні одиниці – це лексичні одиниці, які позначають предмети та явища, які існують як в практичному досвіді носіїв мови оригіналу, так і носіїв мови перекладу, але в мові перекладу вони за певними (іноді невідомими) причинами не мають позначень;

- структурні екзотизми – це лексичні одиниці, які позначають явища, що існують як в практичному досвіді носіїв мови оригіналу, так і носіїв мови перекладу, але в мові перекладу ці лексичні одиниці не мають точних відповідників. Лексична безеквівалентність в цьому випадку викликана тим, що система мови перекладу не має таких засобів, які були аналогічні структурам мови оригіналу та дозволили б створити позначення для цього явища в мові перекладу [Латишев 1988, с. 79].

Дуже цікавим ми знаходимо підхід Р. Зорівчак, яка порівнює безеквівалентну лексику з реаліями і вважає їх моно і полісемантичними одиницями, основне лексичне значення яких уміщує традиційно закріплений комплекс етнокультурної інформації, чужої для об'єктивної дійсності мови-сприймача [Зорівчак 1989, с. 22].

У своїй роботі ми будемо опиратися на думку та класифікацію безеквівалентної лексики Л. Бархударова, оскільки його визначення і підхід найбільш близькі темі нашого дослідження. Вчений включає до складу безеквівалентної лексики слова і стійкі словосполучення, які не мають ні повних, ні часткових еквівалентів серед одиниць іншої мови, і поділяє її на три групи:

- власні імена;
- так звані реалії;

- випадкові лакуни, які не мають відповідників у лексичному складі іншої мови [Бархударов 1975, с. 24].

Враховуючи наведені визначення, можна дійти висновку, що поняття безеквівалента лексика є комплексним, до складу якого входять підтипи реалія, лакуна, екзотизм.

Критеріями виокремлення такої лексики можуть бути:

- семантичний (за яким враховується значення слів);
- граматичний (показовий насамперед щодо одиниць, які мають певні формальні показники);
- функціонально-стилістичний (безеквівалентна лексика може виконувати в тексті функції створення національного колориту, інтимізації тощо) [Кочерган 1999, с. 76].

Отже, наявність великої кількості безеквівалентної лексики в сервісній кореспонденції обумовлена нерівномірним розподілом досягнень науки і техніки в Україні та Росії, внаслідок чого, деякі поняття мови оригіналу не мають прямого еквіваленту в мові перекладу.

В ході нашого дослідження було виявлено, що майже 40 % ІТ-лексики в сервісній кореспонденції належить до безеквівалентної. Проте варто зауважити, що з стрімким розвитком ІТ-індустрії в Україні та Росії, ІТ-лексика здобуває перекладацькі відповідності, і цей процес проходить динамічно.

Під час дослідження засобів перекладу ІТ-лексики в сервісній кореспонденції, нами було виділено три найоптимальніших з них: транслітерація, експлікація, калькування.

2.1.1 Транслітерація як спосіб досягнення еквівалентного перекладу

Транслітерація допомагає перекладачеві передати лексичну одиницю оригіналу за допомогою відтворення її форми буквами [Гаргула 2007, с. 210].

На думку лінгвіста О. Суперанської, основним посередником передачі запозичених слів, є транслітерація, а саме перекодування іншомовних слів за допомогою літер алфавіту мови перекладу [Суперанская 1973, с. 260].

Як переклад на рівні графем, політерне відтворення назв літер однієї системи письма назвами літер іншої системи письма трактує транслітерацію М. Зарицький [Зарицький 2004, с. 36].

Утім В. Комісаров стверджує, що коли перекладач застосовує транслітерацію вихідне слово в перекладному тексті надається у формі, пристосованій до характеристик мови перекладу, тобто форма перекладеного слова частково відповідає правилам читання мови оригіналу, а частково трансформується у літери мови перекладу [Комиссаров 1990, с. 125].

Перевагою транслітерації у якості способу перекладу є її надійність. Перекладаючи таким чином малознайоме, не досить вивчене ІТ-поняття, перекладач, по суті, передає лише його буквену форму. А змістовна сторона цього поняття стає зрозумілою через контекст, і є змога уникнути пояснення та інтерпретації його особливих характеристик на мові перекладу. Ця модель перекладу на сьогодні є найпоширенішою при перекладі ІТ-лексики.

В сервісній кореспонденції нами були виявлені та перекладені транслітерацією наступні слова: *le port* – *порт*; *l'adaptateur* – *адаптер*; *l'assembleur* – *асемблер*; *le modem* – *модем*; *le supervisor* – *супервізор*; *Internet* – *Інтернет*; *ADSL* – *АДСЛ*; *FIBRE* – *ФІБРА*; *le coprocesseur* – *копроцесор*; *le disque optique* – *оптичний диск*; *le terminal* – *термінал*.

Таким чином, можна зробити висновок, що транслітерація може допомогти перекладачеві передати безеквівалентну ІТ-лексику. Утім все ж таки деяка ІТ-лексика потребує роз'яснення, у такому випадку перекладач може застосувати у своєму перекладі метод описового перекладу, або як його ще називають експлікаційний переклад.

2.1.2 Експлікація як спосіб досягнення еквівалентного перекладу

Описовий переклад – це такий прийом перекладу лексичних елементів вихідної мови, коли слово, словосполучення, термін чи фразеологізм замінюється в мові перекладу словосполученням.

Під експлікативним способом перекладу безеквівалентної лексики В. Комісаров розуміє лексикограматичну трансформацію, за якої лексична одиниця вихідної мови замінюється словосполученням. Тобто значення ІТ-слова екслікується щоб надати більш-менш повне пояснення або визначення цього значення на мову перекладу [Комиссаров 2004, с. 415].

Лінгвіст Л. Андрієнко порівнює описовий переклад з транскодуванням, де експлікація має ту перевагу, що завдяки йому досягається більша прозорість змісту ІТ-лексики [Андрієнко 2002, с. 10].

Утім, Б. Лабінська вважає, що описовий переклад використовується у тих випадках, коли неможливо підібрати короткі та точні еквіваленти [Лабінська 2006, с. 76].

Наведемо виявлені приклади описового методи перекладу ІТ-лексики в сервісній кореспонденції: *les microcoupures* – короткочасні відключення; *Sewan* – Інтернет провайдер Севан; *la demande du renvoi* – запит на переадресацію дзвінків; *le protocol* – метод передачі даних; *le software* – програмне забезпечення; *log* – текстовий файл звіту, в який записують усі дії, які виконує програма, і їх результати; *la genie logiciel* – розробка програмного забезпечення.

До описового перекладу висуваються такі вимоги:

- переклад повинний точно відбивати основний зміст позначеного неологізмом поняття;
- опис не повинний бути надто докладним;
- синтаксична структура словосполучення не повинна бути складною.

При застосуванні описового перекладу важливо стежити за тим, щоб словосполучення в мові перекладу точно і повно передавало всі основні ознаки поняття, позначеного словом оригіналу. Наприклад, англiцизм *l'outscriber* має такі основні значення: *вихід, записування та пристрій*, а тому при перекладі описовим способом слід зберегти всі ці головні ознаки: *l'outscriber - вихідний пристрій відтворення даних*.

Перед застосуванням цього прийому перекладу ІТ-лексики необхідно переконатися, що в мові перекладу відсутній перекладний відповідник, з метою уникнення дублетів.

Для того, щоб правильно застосувати такий прийом перекладу, необхідно добре знати сферу інформаційних технологій, щоб правильно розкрити зміст безеквівалентної ІТ-лексики.

У порівнянні з транслітерацією, описовий переклад має ту перевагу, що завдяки ньому досягається більша прозорість змісту ІТ-лексики. Разом з тим, описовий переклад характеризується такими недоліками:

- при його застосуванні можливо неточно або нечітко тлумачення ІТ-лексики;
- описове словосполучення порушує таку вимогу до перекладу сервісної кореспонденції, як стислість.

ІТ-лексика часто зустрічається у вигляді абревіатур, більшість з яких є загальноновживаними у галузі інформаційних технологій. Абревіатура як засіб утворення слів залишається одним з найбільш продуктивних у сучасній французькій мові, що пояснюється тенденцією до збільшення темпу життя і до економії мовних засобів. Наявність абревіатур є однією з типологічних ознак, притаманних сервісній кореспонденції в ІТ-дискурсі.

Використання абревіатур в перекладі є можливим лише в тому випадку, коли перекладач впевнений, що адресат володіє спільним з автором тезаурусом. В сервісній кореспонденції поширене вживання абревіатур спричинено відносною чисельністю багатокomпонентних термінологічних словосполучень, скорочення яких необхідно для економії місця в листі.

Варто зауважити, що в більшості випадків аббревіатури які ми зустрічали в сервісній кореспонденції є запозиченнями з англійської мови, і в більшості випадків вони не перекладалися, проте бували випадки, коли перекладач запобігав до описового методу перекладу:

Nous vous informons que le serveur était injoignable à cause d'écran bleu de la mort. Malheureusement, nous ne constatons pas d'erreurs critiques dans les logs du système.

BSoD (фр. l'écran bleu de la mort) – синій екран смерті, що видається в операційній системі Windows по причині вагомих помилок.

Так, описовий переклад розкриває значення лексичної одиниці оригіналу за допомогою розгорнутих словосполучень, котрі в свою чергу пояснюють істотні ознаки явища, яке позначається даною лексичною одиницею. Однак цей спосіб перекладу не завжди вживається при перекладі, так як він вважається досить громіздким та неекономним.

Таким чином, за допомогою експлікації перекладач може адаптувати переклад сервісної кореспонденції та зробити його простішим для читача, котрий не є обізнаним в цій галузі. Однак для досягнення чіткої передачі того чи іншого еквівалента перекладач також має розуміти таку трансформацію, як калькування.

2.1.3 Калькування як спосіб досягнення еквівалентного перекладу

За О. Скопенко трансформація калькування трактується, як слово або вираз, утворені за взірцем слів або виразів чужої мови, що є результатом калькування [Скопенко 2006, с. 326].

Уперше термін калька використав Ш. Баллі, у своїй праці *Французька стилістика*, яка була опублікована у 1909 році і започаткувала стилістику як окрему галузь мовознавства. За його словами кальки є словами та виразами, котрі утворені механічно шляхом буквального перекладу, за зразком виразів, перекладених з іноземної мови [Bally 1961, с. 69].

Термін калькування Н. Грабовський трактує як один з шляхів поповнення словника при мовних контактах, який базується на використанні іншомовної лексики у якості об'єкту перекладу. Калькування є одним із основних прийомів перекладу і не поступається жодному іншому способу у частоті застосування [Грабовський 2004, с. 256].

У словнику лексичних термінів О. Ахманова визначає кальку як одиницю утворену шляхом запозичення структури елемента чужої мови (слова або словосполучення) із заміною його матеріального втілення засобами рідної мови [Ахманова 2004, с. 293].

Під час перекладу безеквівалентної ІТ-лексики вживаються повні семантичні кальки (тобто кальки, де всі терміноелементи вихідної мови послівно або поморфемно передані українськими або російськими елементами): *le voyant LAN* – індикатор ЛАН; *la mémoire disque* – дискова пам'ять; *le contact alarme* – контакт алярм; *la reconnaissance d'image* – розпізнання зображення, і неповні семантичні кальки (де частина терміноелементів перекладена не українським елементом, а способом транслітерації): *le cyberspace* – кіберсвіт.

Калькування частіше застосовується для перекладу термінологічних словосполучень. За нашими спостереженнями, нерідко в процесі перекладу ІТ-лексики транслітерація і калькування використовуються одночасно. Наведемо такі приклади: *l'imprimante matricielle* – матричний принтер; *le système de fichiers* – файлова система.

За допомогою калькування перекладаються назви технологічних стандартів, назви програмних продуктів, нових ресурсів комп'ютерного обладнання. Наприклад: *la table mobile* – рухомий стіл, *l'auto-refroidissement* – самоохолодження, *le service linéaire* – лінійна служба, *la recherche de cible* – пошук цілі.

Калькування часто передає суть ІТ-лексики не відступаючи від оригіналу, та зберігаючи її первісний вид та форму, тим самим покращуючи переклад. Ця перекладацька трансформація є досить важливою, так як вона

допомагає перекладачу отримати переклад максимально наближений до оригіналу та робить текст дещо простішим і зрозумілішим.

Утім треба відзначити, що калькування, як спосіб творення нових мовних одиниць, належить до недостатньо вивчених лінгвістичних явищ, оскільки думки вчених щодо кальок і на сьогодні досить відмінні. Крім того, калькування під час перекладу використовують також, як прийом різноманітних запозичень при міжкультурній комунікації.

Калькування як зауважує Л. Єфремов, саме по собі становить значний інтерес для мовознавства і заслуговує на спеціальне вивчення, і його не можна приєднати навіть до такого актуального і складного питання, як запозичення [Єфремов 1974, с. 119].

Крім того, В. Комісаров стверджує, що калькування є перекладом лексичної одиниці шляхом заміни її складових частин – морфем чи слів – їх лексичними відповідниками у мові перекладу; при цьому нове слово копіює структуру лексичної одиниці мови-джерела [Комиссаров 2002, с. 205].

Отже, калькування можна застосовувати тільки тоді, коли утворений таким чином перекладний відповідник не порушує норми вживання і сполучуваності слів в українській або російській мові.

Підводячи підсумки, можемо констатувати, що найпоширенішими (й ефективними) засобами перекладу ІТ- лексики є транслітерація, експлікація і калькування. До першого засобу відносимо передачу графічної форми слова за допомогою алфавіту мови перекладу. До другого засобу відносимо описовий переклад. Третій засіб полягає у буквальному відтворенні слова або словосполучення вихідної мови відповідними формами у мові перекладу.

2.2 Особливості перекладу сервісної кореспонденції на лексико-граматичному рівні

Проаналізувавши особливості та труднощі перекладу ІТ-лексики та способи їх відтворення, в даному пункті ми проведемо порівняльний аналіз франкомовної сервісної кореспонденції перекладену на російську мову.

Необхідність здійснення перекладу французької сервісної кореспонденції на російську мову зумовлена тим, що більшість українських ІТ-фахівців працюють на зарубіжні ІТ-компанії, де галузь ІТ розвинена найкраще (клієнтами ж цих компаній часто є україно- та російськомовні користувачі, які і формують запит на російськомовні переклади). У нашому випадку, ІТ-компанія, яка забезпечила нас матеріалом для дослідження сервісної кореспонденції, знаходиться в Запоріжжі, проте є підрозділом французької ІТ-компанії, яка є Інтернет провайдером в Франції. Так як більшість українських ІТ-фахівців не володіє французькою мовою, а підтримувати зв'язок з клієнтами необхідно, з'явилася необхідність в перекладачах з французької мови. Головним завданням перекладачів які працюють в ІТ-компаніях, є спілкування з клієнтами по телефону, та письмовий переклад сервісної кореспонденції з французької мови на російську або навпаки.

В даній роботі ми будемо аналізувати сервісну кореспонденцію в перекладі з французької на російську мову. Переклад здійснено на російську мову так як Запоріжжя – це місто, де більшість ІТ-фахівців поки що розмовляють російською, формуючі запит на російськомовні переклади.

У ході дослідження нами було проаналізовано десятки текстів сервісної кореспонденції. Нижче будуть представлені приклади перекладу, які, на нашу думку, є цікавими для перекладацького аналізу та викликають труднощі під час відтворення лінгвостилістичних домінант досліджуваного жанру.

Merci pour votre réponse. Le lien de backup SDSL ne fonctionne pas. Nous vous demandons de nous fournir le contact sur site afin de d'ouvrir un incident auprès de l'opérateur. Спасибо за ваш ответ. Бэкапная лінія СДСЛ не работает. Мы просим вас предоставить нам контакты на сайте (номер телефона и часы работы) что бы открыть инцидент у оператора.

Перекладач, який працює в сфері інформаційних технологій, прочитавши французький варіант відразу зрозуміє, що в листі йдеться про проблеми з підключенням Інтернету, адже в даному листі використовується вузькоспеціалізована лексика яка належить до дискурсивного ІТ-простору.

Перш за все, нашу увагу привертає словосполучення *le lien de backup SDSL* – *бэкапная линия SDSL*. Щоб правильно перекласти дане словосполучення, перекладачеві потрібно звернутись до тлумачного франкомовного словника або ж до ІТ-фахівця, так як лексема *le lien* є багатозначною і актуалізація того чи іншого її значення залежить від області перекладу і контексту. Звернувшись до електронного французького тлумачного словника *Larousse*, ми знайшли визначення лексеми *le lien*, яке відноситься до сфери інформаційних технологій, і абсолютно нам підходить за значенням: *séquence d'instructions ou procédure conventionnelle de communication entre parties d'un programme ou entre sous-programmes*. У нашому листі контекстуально обумовленим еквівалентом є лексема *лінія*, яка позначає високошвидкісну технологію доступу до Інтернету, що має особливість отримання симетричної пропускної здатності.

SDSL – це англійська аббревіатура, яка розшифровується як *Symmetric Digital Subscriber Line* – симетрична цифрова абонентська лінія, в якій використовується тільки одна пара кабелю. *SDSL* забезпечує однакову швидкість передачі даних як в сторону користувача, так і від нього. Дана аббревіатура відноситься до нетранслітерованої іншомовної одиниці.

Прикметник *backup* є також англіцизмом, який перекладений в даному листі методом транслітерації. При аналізі сервісної кореспонденції в ІТ-дискурсі, ми виявили, що цей тип дискурсу характеризується великим використанням прикметників, які позначають стан, функцію, можливості певного ІТ-продукту. В цілому словосполучення *le lien de backup SDSL* позначає запасну інтернету *SDSL* лінію, яка в разі відключення основної *SDSL* лінії постачає інтернет на сайт клієнта.

Не можливо не звернути увагу на дієслово *fonctionner*. Проаналізувавши велику кількість текстів сервісної кореспонденції, ми встановили, що саме це дієслово характеризує стан лінії в французькій мові, та позначає працездатність або ж як в нашому випадку непрацездатність Інтернет- підключення. На російську мову дієслово може перекладатися двома варіантами: *функционировать*, *работать*, обидва варіанти будуть правильними при перекладі на російську мову.

Наступною лексичною особливістю в листі є словосполучення *le contact sur site* – *контакты на сайте (номер телефона и часы работы)*. Перекладаючи дане словосполучення перекладач застосував метод експлікації, з метою уточнення необхідної інформації. Дана інформація є необхідною при реєстрації несправності, адже щоб вирішити проблему клієнта, оператор повинен з ним зв'язатися по телефону, щоб запланувати зустріч на сайті, якщо проблему не вдається вирішити дистанційно. Як ми бачимо, від правильності перекладу залежить швидкість вирішення технічних проблем, що виникли у клієнта, тому в перекладачеві потрібно завжди бути дуже уважним.

Nous vous informons que le Мы вам сообщаем, что *dysfonctionnement a été résolu suite au* неисправность была решена в *changement de RAD entre Orange et* следствии замены RAD между *Sewan. Actuellement, le lien est stable.* Оранжем и Севаном. В данный *Nous procédons à la clôture du ticket.* момент линия стабильна. Мы *закрываем тикет.*

В даному листі повідомляється про вирішення проблеми з Інтернет підключенням. Перш за все нашу увагу привертає лексема *le dysfonctionnement* – *неисправность*. Проблема яка постає перед перекладачем – це правильно підібраний еквівалент в російській мові.

Звернувшись до електронного тлумачного словника *Larousse*, знаходимо наступне визначення даної лексеми: *mauvais fonctionnement d'un système socio-économique, informatique*. В російській мові лексема *le dysfonctionnement* має три значення: *дисфункція, сбой, неисправность*. В представленій сервісній кореспонденції перекладач обрав третій варіант, що є на нашу думку, правильним і точним, зважаючи на контекст.

На лексичному рівні і ми вже про це казали, сервісна кореспонденція характеризується перш за все великою кількістю аббревіатур запозичених з англійської мови. В процесі аналізу даного прикладу, звертаємо увагу на аббревіатуру *RAD*. Для правильного її розуміння, пропонуємо дізнатися значення аббревіатури. *RAD* – *rapid application development* – *концепція створення засобів розробки застосунків, програмних продуктів, що приділяє особливу увагу швидкості й зручності програмування, створенню технологічного процесу*.

В більшості випадків такі аббревіатури не перекладаються та зберігають вихідну форму.

Перекладач може зіткнутися з труднощами при перекладі власних назв ІТ-підприємств: *Orange* и *Sewan*. *Orange i Sewan* – це французькі, великі ІТ-компанії, які являються постачальниками Інтернету, телефонії та хостингу. Перекладаючи на російську мову назви французьких ІТ-компаній, ми застосували метод транслітерації: *Оранж і Севан*, не вдаючись до пояснень, адже ці власні імена є загальновідомими в ІТ-сфері.

Англiцизм *le ticket*, частіше за все, перекладається за допомогою транслітерації – *тикет*. Незважаючи на те, що слово *le ticket* має прямі еквіваленти як у французькій, так і в російській мовах (*la requête, заявка*), в ІТ-сфері використовується саме англiцизм *le ticket*, що обумовлює певну лінгвостилістичну специфіку досліджуваних дискурсу та жанру.

Слід зазначити, що даний лист був адресований людині, яка володіє достатніми знаннями у французькій ІТ-сфері, так як для звичайного користувача переклад і оригінал будуть не зовсім зрозумілими.

Nous vous informons que votre lien Сообщаем вам, что вчера вечером в *était connecté hier depuis 17h56.* 17:56 линия была подключена, *Probablement cela est lié à vos* возможно это было связано с *manipulations.* Серьезно это было связано с *Serait-il possible de* вашими манипуляциями. Не могли *vérifier si le modem de l'opérateur et le* бы вы проверить корректное *routeur sont branchés correctement,* соединение модема оператора и *s'il vous plaît ?* вашего роутера, пожалуйста?

Під час аналізу трьох листів, ми звернули увагу на те, що в сервісній кореспонденції де йдеться про Інтернет, з лексемою *le lien* завжди використовуються прикметники які позначають її стан: *stable, coupé, connecté.* В даному прикладі прикметник *connecté* позначає правильне функціонування лінії.

Лексема *les manipulations* має еквівалент в російській мові, тому не викликає труднощі при перекладі і перекладається як *манипуляції.*

Le routeur, le modem – це терміни з якими найчастіше зустрічається перекладач сервісної кореспонденції в ІТ-сфері. Ці слова є англіцизмами, що колись були перекладені на російську мову транслітерацією. Проте варто підкреслити, що з плином часу дані терміни настільки вжилися в російській мові, що стали прямими еквівалентами.

Pourriez-vous préciser comment vous Не могли бы вы уточнить как вы *vérifiez le résultat de nos* проверяете результат модификаций *modifications? Dans votre demande* с нашей стороны? В вашем *initiale vous nous avez demandé de* первоначальном запросе вы просили *déclarer les réseaux 1254869554* направить сети 1254869554 и *et 1568445669 au niveau de firewall* 1568445669 через фаервол *147862525.* 147862525.

В наведеному прикладі перше слово яке може викликати труднощі при перекладі є *les modifications*: воно є багатозначним. В тлумачному словнику *Larousse*, ми знаходимо наступне визначення: *intervention faite sur quelque chose, qui le modifie, le transforme, le change plus ou moins sans en altérer la nature essentielle*. В російській мові можливі три варіанти перекладу: *изменения, поправки, модификации*. Ми надаємо перевагу останньому варіанту, так як під модифікаціями в ІТ-сфері розуміють внесення змін для поліпшення функціонування ІТ-продукту, які не зачіпають його сутність.

Déclarer les réseaux – направить сети. Проконсультувавшись з ІТ-фахівцями, було встановлено, що російською мовою вираз *déclarer les réseaux* завжди перекладається дієсловом *направить*, що має специфічне, зрозуміле лише спеціалістам значення.

Le firewall є англійським терміном, який був перекладений на російську мову траснілтерацією. Фаєрвол – це загальна назва програмних або апаратних бар'єрів (екранів) для захисту комп'ютерів, мережевих пристроїв або цілих мереж від несанкціонованого доступу ззовні.

Il semblerait que le Скорее всего была проблема была dysfonctionnement soit engendré вызвана потерей синхронизации, par la perte de synchronisation, le перезагрузка модема решила эту redémarrage du modem a réglé ce проблему. Относительно проблем со souci. Concernant le débit, nous скоростью, пожалуйста воспользуйтесь vous invitons à consulter ce этой ссылкой <http://fmdofodf.rty.fr/> и lien <http://fmdofodf.rty.fr/> et faire выполните тест скорости, а так же un test de débit ainsi que revenir просим вас сообщить нам результаты vers nous avec les résultats de ce этого теста. test.

В наведеному прикладі нашу увагу привертає наступне словосполучення – *la perte de synchronisation*. На російську мову воно було перекладене за допомогою калькування – *потеря синхронизации*. Синхронізація в інформаційних технологіях позначає синхронізацію процесів, або синхронізацію даних, або процес синхронізації передачі даних. *Синхронізація процесів* – це механізм, що дозволяє забезпечити цілісність будь-якого ресурсу (файл, дані в пам'яті), коли він використовується декількома процесами або потоками у випадковому порядку. Для синхронізації процесів і потоків використовуються семафори, м'ютекси і критичні секції. Альтернативою синхронізації може служити модель акторів або транзакційна пам'ять. *Синхронізація даних* – ліквідація відмінностей між двома копіями даних. Передбачається, що раніше ці копії були однакові, а потім одна з них, або обидві були незалежно змінені.

Термін *le débit* перекладається російською мовою як *скорость*. Проте при його перекладі з російської або української мови на французьку, потрібно бути дуже уважним, адже в франкомовній ІТ-сфері для позначення швидкості Інтернету використовують два слова *le débit*, а не *la vitesse*. Отже маємо справу з контекстуальним еквівалентом.

Ми вже зустрічали лексему *le lien* в одному з текстів сервісної кореспонденції. Як зазначалось вище, даний термін є багатозначним і його переклад залежить від контексту. У наведеному прикладі *le lien* перекладається як *ссылка*.

L'opérateur nous informe que l'intervention est planifiée le 23/10/2019 à partir de 08h00. Merci d'en informer le client. Оператор сообщил нам что интервеншен на сайт запланирован на 23/10/2019 с 08:00:00. _Пожалуйста, сообщите это клиенту.

Іноді для вирішення проблеми недостатньо маніпуляцій, які дистанційно проводить ІТ-фахівець. В такому випадку останній звертається до оператора з проханням запланувати зустріч з клієнтом, з метою перевірки ІТ-обладнання на сайті. Лексема *l'intervention* в текстах сервісної кореспонденції перекладається як *интервеншен*, не зважаючи на те, що має контекстуальні еквіваленти в цільовій мові. Це пояснюється впливом англійської ІТ-субмови на російську. Звичайно, залишається тільки шкодувати, що норми літературної мови порушуються навіть в жанрах ділової кореспонденції, які завжди відрізнялись певним консерватизмом і стійкістю до лінгвістичних спрощень. Але зазначена тенденція до гібридизації жанрових форм (у нашому випадку – жанрів ділової сервісної кореспонденції та невимушеної бесіди ІТ-спеціалістів) та до невиправдано частого вживання англіцизмів є повсюдним явищем.

Afin de configurer Yealink EXP40, il faut commencer par la touche de supervision № 28. *Чтобы настроить панель расширения Yealink EXP40, начните с кнопки наблюдения № 28.*
Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires, ou pour la clôture de ce ticket. *Мы остаемся в вашем распоряжении для любой дополнительной информации или для закрытия этого тикета*

Для сервісної кореспонденції характерне широке використання власних назв, які позначають обладнання. *Yealink EXP40* – це панель розширення, розроблена для використання спільно з сучасними ІР-телефонами *Yealink SIP-T46G* і *SIP-T48G*. Назва даного обладнання не транслітерується і зберігає англійське написання. Перекладаючи на російську мову, ми вдалися до описового метод перекладу – *панель расширения Yealink EXP40*, який пояснює зміст англомовної номінації.

La touche de supervision – кнопка наглядення, перекладено за допомогою калькування. Вважаємо за необхідне зазначити, що для розуміння змісту даного листа, адресат повинен бути достатньо обізнаним в сфері телефонії та інформаційних технологій.

Підбиваючи підсумки, зауважимо, що сервісна кореспонденція характеризується великою кількістю ІТ-термінів, англіцизмів, абревіатур, використанням власних назв, які позначають обладнання, і це вимагає від перекладача текстів досліджуваного жанру досить серйозної підготовки.

Нами було відібрано 7 цікавих прикладів відтворення граматичних особливостей при перекладі з французької на російську мову. Пропонуємо їх розглянути нижче.

<p><i>Pourriez vous effectuer le paramétrage du routeur, nous devons y connecter. Nous vous invitons à vérifier le branchement du routeur et nous envoyer le résultat.</i></p>	<p>Не могли бы ли вы осуществить настройку роутера, мы должны к нему подключиться. Мы вас просим проверить соединения роутера и нам прислать результаты проверки.</p>
--	---

Вже завдяки лексиці, яка використовується в даному прикладі, ми розуміємо, що темою листа є проблема з Інтернет підключенням у клієнта.

Перекладач вдається до граматичної трансформації, змінюючи граматичні ознаки словоформи: замість форми однини у перекладі вживається форма множини *le branchement* – *соединения*, що відповідає стилістичній нормі російської мови.

При перекладі сегменту *nous envoyer le résultat* – *нам прислать результаты проверки* нами було використано дві граматичні трансформації: заміна та додавання. Була замінена форма однини на множину *le résultat* – *результати*. Додавання – *результаты проверки*, яке було застосовано з метою адаптації листа до стилістичних норм російської мови.

Vu que l'opérateur n'a pas été déclenché, nous ne disposons pas d'information sur l'état du lien de son côté. Cependant, notre outil de supervision nous a remonté une alerte concernant cette coupure exactement à l'heure indiquée. Nous supposons qu'une coupure de courte durée a provoquée des problèmes d'authentification.

Исходя из того, что мы не обращались к оператору у нас нет информации о состоянии линии на его стороне, однако наша система наблюдения обнаружила разрыв связи в одно и то же время. Мы предполагаем, что временное разъединение вызвало проблему с аутентификацией.

Звертаємо увагу на те, що при перекладі пасивна конструкція була замінена на активну *l'opérateur n'a pas été déclenché* – *мы не обращались к оператору*, що дещо змінює змістові акценти. Також констатуємо заміну граматичної ознаки словоформи *les problèmes d'authentification* – *проблему с аутентификацией*, що конкретизує зміст.

Nous constatons que le lien est fonctionnel sur le portail de l'opérateur. Merci de redémarrer les équipements ainsi que vérifier le branchement entre le routeur et le modem. Nous sommes en attente d'un retour de votre part.

Мы видим на портале оператора что линия работает. Пожалуйста перезапустите оборудование, а также проверьте соединение между роутером и модемом. Мы ждем от вас ответа.

Результати проведеного дослідження дозволяють стверджувати, що одним із найбільш вживаних структурних перетворень в сервісній кореспонденції є заміна частин мови. Перекладачі вдаються до неї зазвичай тоді, коли у мові перекладу немає частини мови чи конструкції з відповідним

значенням, коли цього потребують норми сполучуваності. Так, наприклад, прикметники можуть замінюватися дієслівними: *le lien est fonctionnel – линия работает*. У нашому випадку прикметник у предикативній формі був перекладений дієсловом. В результаті такого перетворення відбувається зміна синтаксичних зв'язків слів речення. В французькому реченні прикметник виконує функцію означення, називаючи ознаку іменника, натомість в російському перекладі акцент робиться на дієвій ознаці.

Структурну заміну констатуємо і при перекладі наступного фрагменту листа: *nous constatons que le lien est fonctionnel sur le portail de l'opérateur – мы видим на портале оператора что линия работает*.

Під час дослідження нами також було відзначено, *merci + de + inf.*, переклад яких становить певні граматичні труднощі, відтворюються зазвичай наказовим способом: *merci de redémarrer les équipements ainsi que vérifier le branchement entre le routeur et le modem – пожалуйста, перезапустите оборудование, а также проверьте соединение между роутером и модемом*.

Après notre monitoring le stockage Согласно нашему мониторингу *Ds01 DCM 30497 est rempli à plus* стокаж *Ds01 DCM 30497* заполнен *de 76%, la valeur critique pour ce* более чем на 76%, критическое *stockage est à 75%. Pour que le* значение для этого датастора 75%. *monitoring revienne à la normale, nous* Для того, чтобы мониторинг *vous invitons à libérer de l'espace sur* вернулся в нормальное состояние, *ce stockage ou nous pouvons changer* вам необходимо освободить место *le seuil de la valeur critique à 80%.* на этом датасторе или мы можем изменить порог критического значения для него на 80%.

Відразу вважаємо за необхідне звернути увагу на те, що для правильного перекладу даного зразку сервісної кореспонденції, перекладач повинен мати відповідні знання в сфері інформаційних технологій, а саме в

області хостингу. Під *хостингом* розуміють послугу з надання оренди потужностей для розміщення інформації (сайтів) на сервері, що постійно перебуває в глобальній мережі. Хостингом також називається послуга з розміщення обладнання клієнта на фірмі, яка пропонує хостинг і забезпечує підключення його до каналів зв'язку з високою пропускнуою спроможністю.

Що ж до особливостей перекладу на граматичному рівні, нами було відзначено, що найпоширенішими є трансформації додавання та опущення. *Subjonctif* перекладається на російську мову дієслівними формами дійсного способу через відсутність подібного способу в російській мові: ***Pour que le monitoring revienne à la normale, nous vous invitons à libérer de l'espace sur ce stockage ou nous pouvons changer le seuil de la valeur critique à 80% – Для того, чтобы мониторинг вернулся в нормальное состояние, вам необходимо освободить место на этом датасторе или мы можем изменить порог критического значения для него на 80%.***

Afin de configurer l'EXP40, il faut commencer par la touche de supervision n°28. ***Чтобы настроить панель расширения Yealink EXP40, начните с кнопки наблюдения № 28.***
Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires, ou pour la clôture de ce ticket. ***Мы остаемся в вашем распоряжении для любой дополнительной информации или для закрытия этого тикета.***

Під час аналізу особливостей перекладу сервісної кореспонденції на граматичному рівні, ми помітили, що при відтворенні безособових конструкцій, останні можуть зазнавати певних граматичних трансформацій, згідно з контекстом та граматичними правилами української або російської мов. У франкомовній сервісній кореспонденції наказовий спосіб не використовується, його функції виконують інфінітивні та безособові

конструкції. Проте, під час перекладу на російську мову такі конструкції, частіше за все, відтворюються за допомогою наказового способу. Наприклад: *Afin de configurer l'EXP40, il faut commencer par la touche de supervision № 28 – Чтобы настроить панель расширения Yealink EXP40, начните с кнопки наблюдения № 28.*

Відзначаємо також розбіжності у вживанні граматичної категорії числа іменників, що обумовлено стилістичними нормами вихідної та цільової мов. Наприклад: *pour toutes informations complémentaires – для любой дополнительной информации.*

<i>Le renvoi d'appel sera activé dans une</i>	<i>Переадресация</i>	<i>звонка</i>	<i>будет</i>
<i>heure maximum.</i>			<i>активирована</i>
			<i>минимум в течение</i>
<i>Confirmez-vous l'ouverture d'un</i>		<i>часа.</i>	
<i>incident en sachant que cela est</i>	<i>Подтверждаете ли вы открытие</i>		
<i>susceptible de vous être facturé ?</i>	<i>инцидента у оператора, зная, что</i>		
	<i>вам, вероятно, будет выставлен</i>		
	<i>счет ?</i>		

У французькій мові герундій використовується для позначення додаткової дії, яка відбувається одночасно з ще однією дією. В російській мові формі герундія відповідають іменники, що утворилися від дієслів, форма інфінітиву, а також в дієприкметники та дієприслівники. Наприклад: *Confirmez-vous l'ouverture d'un incident en sachant que cela est susceptible de vous être facturé ? – Подтверждаете ли вы открытие инцидента у оператора, зная, что вам, вероятно, будет выставлен счет?*

Suite à notre conversation В следствии нашего телефонного *téléphonique, nous vous confirmons* разговора, мы вам подтверждаем, *avoir ajouté M. Marcelli dans notre* что мы добавили *base de contacts.* Господина Мерсели как алярм контакт в нашу базу данных.

В даному листі присутня інфінитивна конструкція *infinitif passé*, яка позначає завершену дію, що передує іншій дії. Так як в російській мові не існує аналогічних інфінитивних конструкцій, вони перекладаються зазвичай підрядними реченнями: *nous vous confirmons avoir ajouté...* – *мы подтверждаем, что добавили...* Слід також відзначити опущення при перекладі більшості займенникових та присвійних форм, що відповідає стилістичній нормі російської та української мов, на відміну від французької.

Отже, підводячи підсумки, зауважимо, що під час перекладу текстів сервісної кореспонденції, на граматичному рівні нами були помічені суттєві розбіжності у вживанні граматичної категорії числа іменників у французькій та російській мовах, дієслівних форм та способів. Було встановлено, що пасивні конструкції передаються активними. В більшості випадків, часові форми і способи творення дієслів в французькій та російській мовах не збігаються, тому під час перекладу вони обираються в ті форми, які найкраще відповідають граматичним нормам мови на яку здійснюється переклад.

ВИСНОВКИ

На нашу думку, одним з найбільш активно розвинутих напрямків сучасного мовознавства є теорія дискурсу. Незважаючи на велику кількість дослідницьких концепцій та наукових робіт, присвячених цьому феномену, лінгвісти та мовознавці продовжують полеміку щодо визначення поняття дискурсу.

На основі визначення Н. Арутюнової, ми сформулювали поняття дискурсу як: зв'язний текст в сукупності з екстралінгвістичними, прагматичними, соціокультурними, психологічними та іншими факторами, текст, взятий в понятійному аспекті; мовлення розглянуте як цілеспрямована соціальна дія, як компонент, що бере участь у взаємодії людей і механізмах їх свідомості (когнітивних процесах).

Також, спираючись на існуючу типологію дискурсів, ми розглянули більш детально ІТ-дискурс, виявили його особливості та надали визначення даному поняттю. Під ІТ-дискурсом ми розуміємо вербальне спілкування фахівців ІТ-сфери у сукупності його лінгвістичних та екстралінгвістичних параметрів.

В рамках даного дослідження нами була виокремлена та досліджена сервісна кореспонденція у дискурсивному ІТ-просторі. Під жанром сервісної кореспонденції ми розуміємо мовленнєву реалізацію типових ситуацій взаємодії клієнт-виконавець. Жанрова належність сервісної кореспонденції у дискурсивному ІТ-просторі визначається:

- цілеспрямованістю на запит та вирішення технічних проблем, що виникають при роботі з комп'ютерними апаратними системами, програмним забезпеченням або іншими електронними або механічними пристроями;
- рольовими характеристиками суб'єктів (клієнт (користувач ІТ-продукції) – виконавець (системний адміністратор, ІТ-спеціаліст));
- предметно-тематичним змістом, релевантним проблематиці ІТ-сфери;

- графічною формою об'єктивації цього змісту, з урахуванням певних структурно-композиційних та лінгво-стилістичних приписів.

Також нами були дослідженні лінгвостилістичні особливості сервісної кореспонденції на лексико-семантичному та граматичному рівнях. На лексико-семантичному рівні ми констатували широке використання спеціальної термінології, запозичень (перш за все, англіцизмів), абревіатур, власних назв пристроїв та систем, модальних слів та словосполучень. До основних граматичних особливостей жанру сервісної кореспонденції в ІТ-дискурсі, ми віднесли наступні характерні для нього ознаки: використання умовного способу творення дієслова як форми ввічливості та спонукання; вживання пасивних конструкцій; безособовість, що забезпечується специфічною прономіналізацією; використання різного роду поширених складних речень, що вживаються для передачі логічних відношень, та операторів логічного зв'язку.

В практичній частині ми проаналізували та продемонстрували особливості французької сервісної кореспонденції на лексико-семантичному та граматичному рівнях та запропонувати прийоми і засоби адекватного відтворення цих особливостей при перекладі на російську мову.

Під час порівняльного аналізу сервісної кореспонденції, ми виявили велику кількість безеквівалентної ІТ-лексики та продемонстрували перекладацькі прийоми її відтворення на російську мову, а саме такі як: транслітерація, експлікація, калькування. Нами було встановлено, що більшість безеквівалентної ІТ-лексики перекладається транслітерацією.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аврамова А. Г. Лингвистические особенности электронного общения: На материале французского, английского и русского языков дис. ... канд. филол. наук: 10.02.20. Сравнительно-историческое, типологическое и сопоставительное языкознание. М.: Весник, 2005. 227 с.
2. Андрієнко Л. О. Науково-технічний переклад. *Конспект лекцій і дидактичний матеріал для студентів лінгвістичних спеціальностей*. Черкаси: ЧДГУ, 2002. № 6. С. 22–23.
3. Арнольд И. В. Основы научных исследований в лингвистике. М.: Высш. Школа, 1991. 140 с.
4. Арутюнова Н. Д. Язык и мир человека. М.: Языки русской культуры, 1998. 896 с.
5. Асмус Н. Г. Универсальные и уникальные черты русскоязычного виртуального пространства. Челябинск: *Вестник Челябинского государственного университета*. Челябинск, 2011. № 33. С. 24–26.
6. Ахманова О. С. Словарь лингвистических терминов. 2-е изд., стер. М.: Едиториал УРСС, 2004. 571 с.
7. Баранова С. В. Квантитативно-квалітативні одиниці в художньому дискурсі. *Філологічні трактати*, 2010. № 1. С. 20–21.
8. Бархударов Л. С. Язык и перевод. М.: Международные отношения, 1975. 240 с.
9. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1986. 445 с.
10. Бацевич Ф. С. Категорії комунікативної лінгвістики: спроба визначення. *Мовознавство*, 2003. № 6. С. 25–32.
11. Бацевич Ф. С. Текст, дискурс, речевой жанр: соотношение понятий. *Харківськ. нац. ун-ту. Серія: «Філологія»*, 2001. Вип. 33, № 320. С. 3–12.

12. Бацевич Ф. С. Термінологія комунікативної лінгвістики: аспекти дискурсивного підходу. *Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка»*. Львів: 2002. № 463. С. 53–54.
13. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. 2-ге вид., доп. К.: ВЦ «Академія», 2009. 376 с.
14. Бурбело В. Б. До теорії мовленнєвих жанрів М. М. Бахтіна та критеріїв їх класифікації. *Вісник Київськ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка*. Серія: «Іноземна філологія», 2000. Вип. 30. С. 31–35.
15. Бурбело В. Б. Модель дискурсу в парадигмальному вимірі. *Вісник Київськ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка*. Серія: «Іноземна філологія», 2004. Вип. 37–38. С. 81–85.
16. Бурбело В. Б. Сучасні концепції дискурсу та лінгвопрагматичні засади дискурсології. *Вісник Київськ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка*. Серія: «Іноземна філологія», 2002. Вип. 32–33. С. 79–84.
17. Бурбело В. Б. Типологія дискурсів у просторі мовленнєвої діяльності. *Вісник Київськ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка*. Серія: «Іноземна філологія», 2000. Вип. 28. С. 6–9.
18. Дейк Т. А. ван. Язык. Познание. Коммуникация: сб. работ. пер. с англ., сост. В. В. Петрова; под ред. В. И. Герасимова; вступ. ст. Ю. Н. Караулова и В. В. Петрова. М.: Прогресс, 1989. 312 с.
19. Верещагин Е. М. Язык и культура: Лингвострановедение в преподавании русского языка как иностранного. М.: Русский язык, 1990. 247 с.
20. Веселов П. В. Современное деловое письмо в промышленности. М.: Изд-во стандартов, 1990. 175 с.
21. Влахов С. П. Непереводимое в переводе. М.: Валент, 1980. 360 с.
22. Гак В. Г. Об относительности лексикологических категорий в лексикографии. *Проблемы учебной лексикографии и обучения лексики*, 1987. № 5. С. 21–35

23. Галичкина Е. Н. Специфика компьютерного дискурса на английском и русском языках: автореф. дис...канд. филол. наук. Волгоград, 2001. 19 с.
24. Гарбовский Н. К. Теория перевода. М.: Изд-во МГУ, 2004. 544 с.
25. Герд А. С. Язык науки и техники как объект лингвистического изучения. *Филологические науки*, 2005. № 2. С. 48–56.
26. Гургула О. Б, Мельник В. Д. Тексти науково-технічного стилю у перекладацькому аспекті. К.: Валент, 2017. 310 с.
27. Дахалаева Е. Ч. Автореферентные жанры интернет-дискурса. *Вестник Иркутского государственного лингвистического университета*. Иркутск, 2013. № 4. С. 24–29.
28. Демидова А. К., Смирнов А. Э. Русская коммерческая корреспонденция. М.: Русский язык, 1985. 223 с.
29. Ефремов Л. П. Основные теории лексического калькирования. Алматы: Казах, 1974. 191 с.
30. Загорская А. П. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. М.: Грамота, 1992. 140 с.
31. Зарицький М. С. Переклад: створення та редагування. К.: Парламентське видавництво, 2004. 120 с.
32. Зорівчак Р. П. Фразеологічна одиниця як перекладознавча категорія (на матеріалі перекладів творів української літератури англійською мовою). Львів: Валент, 1989. 215 с.
33. Карабан В. І., Борисова О. В., Колодій Б. М., Кузьміна К. А. Попередження інтерференції мови оригіналу в перекладі (вибрані граматичні та лексичні проблеми перекладу з української мови на англійську). Навчальний посібник. Вінниця: Нова книга, 2003. 208с.
34. Карабан В. І. Способи перекладу лексичних одиниць. *Переклад англійської науковотехнічної літератури*. Вінниця: Нова книга, 2002. С. 279–288
35. Коваленко А. Я. Загальний курс науково-технічного перекладу: Учбовий посібник. К.: Фірма ІНКІОС, 2001. 290 с.

36. Комиссаров В. Н. Лингвистика перевода. М.: ЛКИ, 2007. 176 с.
37. Комиссаров В. Н. Современное переводоведение. М.: ЭТС, 2004. 424 с.
38. Комиссаров В. Н. Теория перевода (лингвистические аспекты): Учеб. для ин-тов и фак. иностр. яз. М.: Высш. шк, 1990. 253 с.
39. Коршунов С. И. Как работать над терминологией. М.: Наука, 1968. 76 с.
40. Котелова Н. З. Значение слова и его считаемость. Л.: Наука, 1975. 164 с.
41. Кочерган М. П. Загальне мовознавство: підручник для студентів філологічних спеціальностей вищих закладів освіти. К.: Академія, 1999. 260 с.
42. Кочерган М. П. До питання про безеквівалентну лексику і лакуни та способи їх компенсації. Проблеми зіставної семантики. *Збірник статей за доповідями Міжнародної наукової конференції з проблем зіставної семантики 23-25 вересня 1999*, К.: Академія, 1999. С. 42–45.
43. Лабінська Б. І. Значення структурно-семантичних модифікацій у сучасній фразеологічній науці. *Гуманітарний вісник. Сер. Іноземна філологія: Т 2*. Черкаси: ЧДТУ, 2006. С. 313–316.
44. Латишев Л. К. Переклад: проблеми теорії, практики та методики викладання. М.: Просвещение, 1988. 159 с.
45. Латышев Л. К. Курс перевода: Эквивалентность перевода и способы ее достижения. М.: Международные отношения, 1981. 248 с.
46. Лепшеева, Н. А. Жанровые особенности компьютерного дискурса. *Вестник Челябинского государственного университета. Вып. 39. Филология. Искусствоведение*. Челябинск, 2009. № 43. С. 88–94.
47. Логинова Н. К. Делопроизводство и корреспонденция. Нижний Тагил: УрГЭУ, 2007. 120 с.
48. Лотте Д. С. Вопросы заимствования и упорядочения иноязычных терминов и терминологических элементов. М.: Наука, 1981. 149 с.

49. Мишланова С.Л. Терминоведение XXI века: история, направления, перспективы. *Пермь: Филологические науки*. 2003. № 2. С. 94–101
50. Овчаренко В. М. Структура і семантика науково-технічного терміна. Харків: Вид-во Харківського ун-ту, 1968. 72 с.
51. Огородников Б. Е. Корреспонденция промышленных предприятий. М.: Экономиздат, 1962. 154 с.
52. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. М.: Высшая школа, 1988. 223 с.
53. Самаричева А. И. Англоязычное влияние на немецкий компьютерный дискурс. *Язык, коммуникация и социальная среда*. Воронеж: Изд-во ВГУ, 2001. Вып.1. С. 67–72.
54. Седов К. Ф. Теоретическая модель психолингвоперсонологии. *Вопросы психолингвистики*. Саратов: Грамота, 2008. №7. С. 12–23.
55. Селіванова О. О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. Полтава: Довкілля-К, 2006. 716 с.
56. Скопенко О. І. Сучасний словник іншомовних слів. К.: Правда, 2006. 280 с.
57. Сложеникина Ю. В. Терминологическая лексика в общеязыковой системе. Самара: СамГУ, 2003. 160 с.
58. Степанов Ю. С. Изменчивый образ языка в науке XX века. *Язык и наука конца XX века*. М.: Российский государственный гуманитарный университет, 1995. С. 32–45.
59. Суперанская А. В. Общая теория имени собственного. М.: Наука, 1973. 366 с.
60. Федоров А. В. Основы общей теории перевода (лингвистические аспекты): для институтов и факультетов иностранных языков. Учебное пособие. М.: Высш. шк., 1983. 396 с.
61. Швейцер А. Д. Перевод и лингвистика. (Газетно-информационный и военно-публицистический стиль). М.: Воениздат, 1973. 65 с.

62. Шевченко І. С. Проблеми типології дискурсу. Монографія. Харків: Константа, 2005. 236 с.
63. Щерба Л. В. Языковая система и речевая деятельность. Ред. Л. Р. Зиндер, М. И. Матусевич; Акад. наук СССР, Отд-ние лит.и яз. Л.: Наука. Ленингр. отд-ние, 1974. 426 с.
64. Austin J. L. How to do things with words «Oxford University Press». Перевод сделан по изданию: Austin J. L. How to do things with words. Oxford UP, New York, 1973. 166 p.
65. Bally C. *Traité de stylistique française*. Paris : Foyer solidariste, 1961. 270 p.
66. Charaudeau P. *Langage et discours*. Paris: Hachette, 1983. 176 p.
67. Dijk T. A. *Discourse and Manipulation. Discourse & Society*. London, Thousand Oaks, CA and New Delhi: Sage Publications, 2006. P. 359–383.
68. Grice H. P. *Logic and conversation. Syntax and semantics*. N. Y: Academic Press, 1975. P. 41–58.
69. Harris Z. *Discourse analysis*. America: Language, 1952. 30 p.
70. Hyland K. *Argument and Engagement in Academic Writing*. New York: Cambridge University Press, 2003. 239 p.
71. Hyland K. *Specificity revised. How far should we go now?* New York: Cambridge University Press, 2002. P. 385–395.
72. Hyland K. *Genre and academic writing in the disciplines*. New York: Cambridge University Press, 2001. 562 p.
73. Swales J. *Genre Analysis. English in Academic and Research Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. 186 p.
74. Swales J. *Academic writing for graduate students*. Michigan: University of Michigan Press, 1994. 239 p.
75. Yates J. *Genres of organizational communication*. New York: Academy of Management Press, 2000. 326 p.
76. Yates J. *Explicit and Implicit Structuring of Genres in Electronic Communication*. New York: Organisation Science, 1990. 117 p

RÉSUMÉ

L'objet de cette étude est le discours informatique moderne de la langue française dans le genre de la correspondance de service.

L'objectif de ce travail scientifique est de relever les caractéristiques linguo-stylistiques du discours informatique moderne de la langue française dans le genre de la correspondance de service, et de présenter des techniques et des moyens de traduction adéquate de ces caractéristiques en russe.

Pendant l'analyse de la correspondance du service français, nous avons révélé ses caractéristiques au niveau lexical et grammatical. Au niveau lexical, la correspondance de service se caractérise par l'utilisation de terminologie spéciale, d'abréviations, d'emprunts de la langue anglaise et de noms de matériel informatique. Au niveau grammatical, la correspondance de service est caractérisée par l'utilisation du mode conditionnelle et subjonctif, gérondif, des constructions infinitives et passives et des phrases complexes. Nous avons proposé des moyens de surmonter les difficultés qui se présentent aux niveaux lexical et grammatical lors de la traduction de la correspondance de service.

La nouveauté scientifique de cette étude consiste au fait qu'aujourd'hui, le domaine des technologies de l'information est l'un des domaines les plus importants de l'humanité. À l'ère de la mondialisation et du développement rapide des technologies de l'information, la traduction de la correspondance des services dans le domaine informatique devient particulièrement pertinente. La traduction de la correspondance de service présente l'intérêt pour la recherche scientifique ultérieure et cette recherche peut être utilisée pendant les cours de la théorie et de la pratique de la traduction.

Mots clés: le discours informatique, le genre, la correspondance de service, le domaine informatique, la traduction.

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Зуйкова Тетяна Леонідівна, студентка 2-го курсу, форми навчання заочної, факультету іноземної філології, спеціальність переклад (французький), адреса електронної пошти zouikova.tania@ukr.net;

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему: «Транслатологічні характеристики сучасного франкомовного ІТ-дискурсу (на матеріалі сервісної кореспонденції)» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайоmlена;
- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;
- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою Інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент)_____

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник)_____