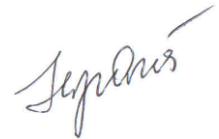


Міністерство освіти і науки України
Київський національний лінгвістичний університет

СЛІПЧЕНКО ЛАРИСА БОРИСІВНА



УДК 811.111:378.147

**МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ**

Спеціальність 13.00.02 – теорія і методика навчання: германські мови

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Київ – 2014

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі прикладної лінгвістики та методики навчання іноземних мов Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля.

Науковий керівник – доктор педагогічних наук, професор
Тарнопольський Олег Борисович
Дніпропетровський університет
імені Альфреда Нобеля, завідувач кафедри
прикладної лінгвістики та методики
навчання іноземних мов.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, професор
Пахомова Тетяна Олександрівна
Запорізький національний університет,
професор кафедри англійської філології;

кандидат педагогічних наук, доцент
Ягеніч Лариса Вікторівна
Кримський державний медичний університет
ім. С. І. Георгієвського, завідувач кафедри іноземних
мов з курсом латинської мови.

Захист відбудеться “23” травня 2014 року о 10⁰⁰ на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.054.01 Київського національного лінгвістичного університету (03680, Київ, вул. Лабораторна, 5/17).

З дисертацією можна ознайомитись у науковій бібліотеці Київського національного лінгвістичного університету (03680, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 73).

Автореферат розісланий “ ” квітня 2014 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради



О. Б. Бігич

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Вихід українських комерційних компаній на міжнародний ринок, а також виникнення та поширення телефонної комунікації зумовлюють соціальну потребу суспільства у фахівцях з міжнародної економіки, що володіють навичками та вміннями англомовної діалогової комунікації засобами телефонного зв'язку. Зважаючи на зростаючу соціальну необхідність у таких спеціалістах в умовах розширення міжнародних економічних зв'язків, на зазначені вимоги до майбутнього фахівця з міжнародної економіки, які відображені у законодавчих актах та нормативних документах МОН України (ОПП та ОКХ бакалавра з міжнародної економіки (напрямок підготовки 6.030503 “Міжнародна економіка”, галузь знань 0305 “Економіка і підприємництво”) та викладені в Програмі з англійської мови (АМ) для професійного спілкування (2005), необхідним та актуальним є вдосконалення професійно орієнтованої англомовної підготовки випускників економічних вищих навчальних закладів (ВНЗ).

Проблема ділової комунікації по телефону розглядалася багатьма дослідниками в галузі етики ділових відносин – етики і психології мовленнєвої поведінки (С. Д. Абрамович, В. А. Артемов, І. Ф. Афанасьєв, І. О. Зимня), культури та правил спілкування по телефону (В. Н. Лавриненко, Л. Д. Столяренко), а також у галузі культурології (Н. В. Ботвина, І. Н. Браїм), комунікативної лінгвістики – компоненти та форми комунікації (Є. Є. Анісімова, Ф. С. Бацевич, М. В. Колтунова, О. А. Леонтович, Г. Г. Почепцов).

Вагомий внесок у розгляд проблеми становлять дослідження в галузях 1) лінгвістичної теорії комунікації – щодо діалогічної моделі комунікативної ситуації (О. Я. Гойхман, В. Б. Кашкин, Ю. І. Палеха, О. О. Селіванова, Е. П. Шубін); 2) міжкультурної комунікації – щодо комунікативних пошкоджень та шляхів їх виправлення (Є. Є. Анісімова, Л. І. Гришаєва, О. А. Леонтович); 3) стилістики – щодо стилістичних принципів і відбору лексичних, граматичних та фонетичних засобів для передачі інформації в різних умовах спілкування (І. В. Арнольд, І. Р. Гальперин, О. М. Мороховський), визначення стилю як “стереотипу мовленнєвої поведінки” (Т. М. Астафурова, О. П. Демиденко, О. А. Леонтович, Н. К. Скляренко, О. Б. Тарнопольський, С. Г. Тер-Мінасова), 4) методики навчання іноземних мов – щодо психологічних, психолінгвістичних та лінгвістичних особливостей говоріння та аудіювання (Н. В. Агеева, В. А. Артемов, Б. Г. Беляєв, Н. Д. Гальскова, Н. В. Єлухіна, Л. Ю. Куліш, О. О. Леонтєв, С. Ю. Ніколаєва, Н. І. Гез, М. В. Ляховицький, О. О. Миролібов, Р. П. Мільруд, В. А. Бухбіндер, Ю. І. Пассов, В. Л. Скалкін, О. Б. Тарнопольський), розвитку вмінь іншомовного професійного діалогічного спілкування на основі автентичних соціальних контактів, лінгводидактичними характеристиками яких є стереотипність мовленнєвої поведінки, клішованість та культурна обумовленість (О. В. Горелова, Т. С. Дученко, О. В. Кавнатська, С. С. Коломієць, Е. П. Комарова, М. Г. Кочнева, О. Ю. Левченко, Л. О. Максименко, Р. П. Мільруд).

Практично всі дослідження в галузі ділової комунікації та методики навчання усного ділового спілкування визначають необхідність підготовки бакалаврів економічного профілю до здійснення англомовної ділової комунікації по телефону

(О. О. Бабаян, О. П. Биконя, С. С. Коломієць, О. Ю. Левченко, Л. Я. Личко, Л. О. Максименко, О. О. Рембач, О. Б. Тарнопольський, Н. М. Черненко). Таку необхідність зумовлюють декілька чинників. По-перше, більшість авторів, які розглядають навчання ділового спілкування, включають тематичний блок “Телефонні розмови” як невід’ємний компонент іншомовної підготовки бакалаврів різних спеціалізацій (О. П. Биконя, Л. Я. Личко, Л. О. Максименко, О. Б. Тарнопольський). По-друге, згідно з вимогами Програми з АМ для професійного спілкування, майбутній фахівець з міжнародної економіки повинен “вміти телефонувати для досягнення конкретних цілей академічного і професійного характеру, розуміти в деталях телефонні розмови, які виходять за межі типового спілкування”. По-третє, як свідчать результати проведеного нами опитування фахівців у сфері бізнесу (м. Кременчук), 78 осіб (89,6%) з 87-ми опитуваних спілкуються по телефону із зарубіжними партнерами, 80 осіб (91,9%) вказали на те, що їм бракує вмінь вести телефонні розмови англійською мовою.

Дослідження проблеми оволодіння телефонною комунікацією знайшло своє відображення у працях зарубіжних дослідників (J. Comfort, S. Donna, T. Dudley-Evans, M. J. St. John, M. Ellis, Ch. Johnson, V. Glass, M. Guffey, A. Hajer, A. Kaskens, M. Stasiak, V. J. Naterop, R. Revell, S. Lowe), які надають практичні рекомендації щодо формування мовленнєвих умінь у процесі ведення телефонних розмов.

Проте, не зважаючи на розмаїття вітчизняних та зарубіжних досліджень, проблема формування професійно орієнтованої компетентності (ПОК) в англomовному діалогічному мовленні (ДМ) майбутніх фахівців з міжнародної економіки є актуальною. Недостатньо дослідженими залишаються питання відбору змісту навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення (ПОДМ) з використанням телефонних розмов; побудови підсистеми вправ, а також моделі навчання ПОДМ в межах дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням”, що забезпечує формування ПОК майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

Актуальність і соціальна значущість проблеми, її недостатня теоретична та практична розробленість, а також виявлені протиріччя процесу навчання АМ: між декларованими в стандартах і програмах вимогами до формування ПОК фахівців з міжнародної економіки в сфері ділового спілкування по телефону та реальним станом їх навчання; між нагальною необхідністю формування ПОК та недостатньою практичною розробленістю відповідної методики, яка була б пристосована до академічних і професійних умов вітчизняних ВНЗ зумовили вибір теми дисертаційного дослідження “Методика формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки”.

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконано в рамках колективної науково-дослідної теми кафедр іноземних мов Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля “Лінгвістичні аспекти іншомовної комунікації та методика їх навчання” (державний реєстраційний номер 0110U000323). Тема дослідження затверджена та уточнена вченою радою Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля (протокол №1 від 01 березня 2012 року та протокол №4 від 29 жовтня 2013 р) й узгоджена в Раді з координації наукових досліджень з педагогіки та психології в Україні (протокол № 9 від 26 листопада 2013 р).

Об'єктом дослідження є процес формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

Предметом дослідження є навчання майбутніх фахівців з міжнародної економіки англomовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення, зокрема веденню телефонних розмов.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні, практичній розробці та експериментальній перевірці методики формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки на матеріалах телефонних розмов.

Досягнення поставленої мети передбачає розв'язання таких **завдань**:

1. Проаналізувати психолінгвістичні, лінгвістичні та культурологічні особливості англomовної діалогової комунікації; побудувати модель комунікативного процесу засобами телефонного зв'язку та визначити зовнішні і внутрішні чинники, які впливають на його перебіг.

2. Уточнити поняття професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні з використанням телефонних розмов; визначити мету та принципи навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення майбутніх фахівців; обґрунтувати критерії добору складників змісту навчання: тематики та ситуацій; мовленнєвих зразків та мовного інвентарю; знань, навичок та вмінь.

3. Визначити етапи навчання, розробити підсистему вправ для формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні з використанням телефонних розмов, а також відповідну модель навчання в межах дисципліни "Іноземна мова за професійним спрямуванням".

4. Експериментально перевірити ефективність розробленої методики формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

5. Укласти методичні рекомендації щодо формування професійно орієнтованої компетентності майбутніх фахівців з міжнародної економіки в англomовному діалогічному мовленні з використанням телефонних розмов.

Для вирішення поставлених завдань використовувались теоретичні, емпіричні, а також математично-статистичні **методи дослідження**: критичний аналіз вітчизняної та зарубіжної наукової літератури з методики навчання ділового спілкування, педагогіки, психології, лінгвістики стосовно досліджуваної проблеми; аналіз програм та нормативних документів, вивчення та узагальнення практичного досвіду навчання англomовної телефонної комунікації зарубіжних авторів задля визначення особливостей навчання україномовних студентів; анкетування 87-ми фахівців у сфері бізнесу та підприємництва м. Кременчука щодо виявлення доцільності та актуальності формування навичок та розвитку вмінь англomовного діалогічного мовлення засобами телефонного зв'язку, а також з'ясування потреб та труднощів телефонної комунікації; опитування респондентів (у кількості 112-ти осіб) щодо виявлення ймовірних тем та ситуацій телефонних розмов; лінгвометодичний аналіз автентичних телефонних розмов з метою добору змісту навчання; наукове спостереження за навчальним процесом для визначення етапів навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення, розроблення відповідної підсистеми вправ та укладання оптимальної моделі

навчання; проведення експерименту та перевірка результатів експериментального навчання методами математичної статистики задля підтвердження ефективності запропонованої методики та достовірності результатів експериментального навчання.

Наукові положення, які виносяться на захист:

1. Формування у майбутніх фахівців з міжнародної економіки професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні має ґрунтуватись на дотриманні спеціально розроблених принципів: навчання через моделювання ситуацій спілкування; навчання на основі рольових/ділових ігор; навчання клішованих мовленнєвих засобів; культурної обумовленості; сконцентрованості навчання.

2. Досягнення мети навчання забезпечується підсистемою вправ, яка ґрунтується на використанні автентичних аудіодіалогів-зразків телефонних розмов і реалізується в два етапи (підготовчий і основний), другий з яких містить три підетапи: формування навичок та розвиток умінь поєднувати репліки в різні види діалогічних єдностей; формування навичок та розвиток умінь створювати мінідіалоги з використанням засвоєних діалогічних єдностей; розвиток умінь продукувати власні діалоги різних функціональних типів відповідно до професійно орієнтованих потреб.

3. Оволодіння студентами функціонально і ситуативно доцільними клішованими мовленнєвими засобами зменшить ризик виникнення комунікативних непорозумінь у процесі ведення телефонних розмов з представниками англomовного соціуму.

4. За умови використання спеціальних вправ підготовчого етапу (підгрупа 1.6), спрямованих на психологічну налаштованість комунікантів на сприйняття та передачу англomовної інформації на разі відсутності зорового контакту, а також на формування соціолінгвістичної компетентності тих, хто навчається, в умовах двох різних культурно-мовних соціумів процес автоматизації специфічних навичок та вдосконалення вмій у студентів-міжнародників відбуватиметься ефективніше.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що *вперше теоретично обґрунтовано та розроблено* методику формування у майбутніх фахівців з міжнародної економіки професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні (на матеріалах телефонних розмов): визначено психолінгвістичні, лінгвістичні і культурологічні особливості навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення в умовах відсутності зорового контакту, а також обґрунтовано та сформульовано принципи навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення з використанням телефонних розмов; визначено складники змісту навчання майбутніх фахівців англomовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення; створено підсистему вправ для навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення з використанням телефонних розмов; *удосконалено* зміст мовленнєвих та професійних умінь майбутніх фахівців з міжнародної економіки, необхідних для продукування професійно спрямованого діалогу в умовах відсутності зорового контакту; *подальшого розвитку набули* передумови формування професійно орієнтованої компетентності майбутніх фахівців в англomовному діалогічному мовленні з використанням телефонних розмов; методи оцінювання рівня розвитку мовленнєвих навичок та вмій.

Практичне значення одержаних результатів дослідження визначається у розробці та впровадженні підсистеми вправ для навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення; складанні словника-мінімуму (150 лексичних одиниць) з ділової телефонії; відборі мовленнєвих зразків для пояснення перерваності зв'язку,

пошкоджень на лінії, технічних шумів, для заповнення пауз, скорочення запису повідомлення; розробці і запровадженні моделі організації навчального процесу в межах дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням”; укладанні методичних рекомендацій щодо формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні з використанням телефонних розмов.

Запропоновану методику **впроваджено** в навчальний процес у Карпатському інституті підприємництва ВНЗ Відкритого міжнародного університету розвитку людини “Україна” (м. Хуст) (протокол № 2 від 11.09.2012; акт №73 від 22.04.13), РВНЗ Кримському гуманітарному університеті (м. Ялта) (протокол №9 від 03.04.2013; акт №56 від 24.04.2013), ДВНЗ Придніпровській державній академії будівництва та архітектури (м. Дніпропетровськ) (протокол №8 від 09.04.2013; акт №32-05-192 від 23.04.2013), Національному університеті біоресурсів і природокористування України (м. Київ) (протокол № 9 від 16.04.2013; акт від 15.05.2013).

Апробація результатів дослідження здійснювалася на *міжнародних науково-практичних конференціях*: “Навчання ділової англійської мови у східній Європі: для чого та як?” (Дніпропетровський університет економіки та права, 2004); “Регіональні аспекти економіки та освіта” (Кременчуцький інститут Дніпропетровського університету економіки та права, 2006), “Проблеми та перспективи розвитку регіональної ринкової економіки” (Кременчуцький інститут Дніпропетровського університету економіки та права, 2009); “З питань методики викладання іноземної мови та літератури, присвяченої пам’яті доктора педагогічних наук, професора Володимира Львовича Скалкіна” (Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, 2009); “Teaching General and Business English in Eastern Europe: why and how?” (Дніпропетровський університет економіки і права, 2009); “Межкультурные коммуникации: язык и общество” (Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського, 2009); “Проблеми іншомовної освіти у полікультурному світі” (Чернігівський державний педагогічний університет імені Т. Г. Шевченка, 2009); “Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів” (Тернопільський національний економічний університет, 2009); “Integration in Teaching Foreign Languages: Theoretical and Applied Aspects” (Львівський національний університет імені Івана Франка, 2009); “Освітні тенденції в інформаційному суспільстві” (Житомирський державний університет, 2009); “Сучасні тенденції іншомовної освіти в полілозі культур” (Чернігівський національний педагогічний університет імені Т. Г. Шевченка, 2010); “Інтеркультурна освіта в умовах інформаційного суспільства” (Житомирський державний університет, 2010); “Навчання англomовної академічної комунікації в Україні та у світі: проблеми і перспективи” (Львівський національний університет імені Івана Франка, 2011); “Мови у відкритому суспільстві” (Чернігівський національний педагогічний університет імені Т. Г. Шевченка, 2011); “Лінгвістичні проблеми та інноваційні підходи до викладання чужоземних мов у вищих навчальних закладах” (Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012); “Сучасна наука в мережі Internet” (Інститут наукового прогнозування, Київ, 2012); “Актуальные проблемы науки и образования. Пути их решения” (Донецьк, 2012); “Лінгвістична підготовка студентів нефілологічних спеціальностей вищих навчальних закладів у контексті Болонського процесу та Загальноєвропейських Рекомендацій з вивчення, викладання та оцінювання мов” (Одеська національна академія зв’язку імені О. С. Попова, 2012); “Соціум. Наука.

Культура.” (Інститут наукового прогнозування, Київ, 2014) та *науково-практичній конференції* “Актуальні проблеми вищої професійної освіти України” (Національний авіаційний університет, Київ, 2009).

Публікації. Основні положення та результати дослідження опубліковано у навчальному посібнику з грифом МОН України, дванадцяти наукових статтях, із них сім – у фахових виданнях ДАК України, одна – в зарубіжному виданні, одинадцяти тезах доповідей.

Особистий внесок дисертанта. Опубліковані автором статті є одноосібними. У праці № 13 автором структуровано дев’ять уроків; дібрано вправи для опрацювання мовленнєвого матеріалу, мовленнєві зразки, лексичний та граматичний матеріал; укладено словник-мінімум з ділової телефонії, ключі для самоконтролю; здійснено запис навчальних діалогів. У праці № 16 автору належить теоретичне обґрунтування принципів добору автентичних діалогів-зразків, мовленнєвого матеріалу для навчання бізнес-телефонії.

Структура дисертації. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, 22 додатків, списку використаних джерел. Повний обсяг дисертації – 356 сторінок. Текст дисертації викладено на 186-ти сторінках. Список використаних джерел – на 29-ти сторінках і додатки – на 110-ти сторінках. Робота містить 25 таблиць, 4 рисунки, 5 формул. Бібліографія нараховує 275 найменувань, з яких 225 – українською і російською, 50 – англійською і німецькою мовами.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **першому розділі** “Теоретичні передумови формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки” представлено історію дослідження проблеми навчання ДМ з використанням телефонних розмов, а також проаналізовано психолінгвістичні, лінгвістичні і культурологічні особливості навчання ПОДМ, окреслено загальну мету та принципи навчання англomовного ПОДМ з використанням телефонних розмов.

Ретроспективний аналіз праць дозволив сформулювати базові положення проблеми навчання ДМ з використанням телефонних розмов, зокрема, висунути принципи навчання клішованих мовленнєвих засобів та культурної обумовленості (Н. Т. Астафурова, О. О. Рембач, Н. Н. Черненко). Дослідження авторів розкривають необхідність урахування конвенціональних норм у взаємодії комунікантів, соціокультурної специфіки комунікативної поведінки представників різних культурно-мовних соціумів.

Здійснений теоретичний аналіз досліджень у галузі комунікативної лінгвістики, соціолінгвістики, педагогіки, психології та методики навчання іноземних мов дозволив визначити необхідність підготовки бакалаврів з міжнародної економіки до здійснення англomовного ДМ, як важливої передумови ефективних професійних контактів засобами телефонії у сфері ділових відносин.

Результати проведеного опитування 87-ми фахівців (м. Кременчук) у сфері бізнесу та підприємництва надали можливість визначити труднощі телефонної комунікації: сприйняття та оперування специфічною телефонною термінологією, заповнювання пауз, використання шаблонних реплік для пояснення перерваності

зв'язку, пошкоджень на лінії, ведення комунікації без зорової підтримки, надиктовування повідомлення на автовідповідач, дотримування певних соціокультурних параметрів мовленнєвої поведінки.

Досліджуючи моделі мовленнєвої комунікації за Г. Лассвеллом, К. Е. Шенноном та В. Вівером (лінійні моделі), М. Бахтіним, Р. Бартом (інтерактивні моделі), В. Шраммом (транзакційна модель), автором запропоновано власну модель комунікативного процесу діалогової комунікації по телефону, а також виокремлено *складові*: канал проходження комунікації – *телефон* та пов'язані з ним *комунікативні шуми* (зовнішні (переривання зв'язку, технічні шуми, пошкодження на лінії) та внутрішні чинники, які зумовлюють успішність/неуспішність сприйняття адресатом та передачу адресантом інформації в умовах реального процесу спілкування по телефону); *культурно обумовлені клішовані мовленнєві засоби*; стилістично дотримане *мовне оформлення висловлювань*; наявність *постійного зворотного (вербального) зв'язку* між адресантом та адресатом; урахування *автовідповідача*, як “технічного мовця/слухача”.

На основі аналізу досліджень зарубіжних авторів з'явилася можливість з упевненістю стверджувати, що зарубіжні підходи та методи щодо навчання ПОДМ не вирішують питань, пов'язаних із психологічними, лінгвістичними і культурологічними особливостями, тому що вони ймовірно не є труднощами для тих комунікантів, хто працює у англomовному діловому середовищі і є представниками англomовного культурного соціуму.

Розглянуті психолінгвістичні, лінгвістичні та культурологічні особливості, специфічні для навчання телефонної комунікації, надали змогу визначити “комунікативну компетентність для навчання англomовного ПОДМ з використанням телефонних розмов” як здатність та готовність україномовного комуніканта здійснювати англomовну ділову телефонію з представниками англomовного культурного соціуму, використовуючи культурно обумовлені клішовані мовленнєві засоби для оформлення висловлювань у повідомленні. Було виокремлено традиційні професійно орієнтовані складники компетентності (прагматична, соціолінгвістична, лінгвістична компетентності), які доповнено “предметною” (змістовне наповнення) та “формально-логічною” (єдність логічної та мовної зв'язності) компетентностями, а також таким її різновидом, як “психологічна” (за О. Б. Тарнопольським).

Встановлено, що ефективне навчання студентів-міжнародників ПОДМ з використанням телефонних розмов передбачає врахування дидактичних, методичних, а також спеціально розроблених принципів, які враховують своєрідність такого різновиду комунікації та пов'язані з ним труднощі психологічного та соціокультурного характеру сприйняття, інтерпретації та передачі повідомлень учасниками діалогової комунікації.

Основоположним принципом формування ПОК визначено *принцип навчання через моделювання ситуацій спілкування*. У змодельованих ситуаціях відтворюються не тільки типові сценарії реального перебігу комунікації по телефону, а також відбувається апробація зразків клішованих мовленнєвих засобів, телефонного вокабуляру, термінологічної лексики, формується мовленнєва поведінка відповідно до соціолінгвістичних норм та правил спілкування, розвиваються навички подолання “психологічного бар'єру” мовця і слухача, мобілізується їхня увага та розвивається

уява. Реалізація принципу також сприяє засвоєнню прагматичних знань, що забезпечують можливість спілкування в умовах відсутності зорового контакту відповідно до комунікативної мети та наміру висловлювання. Завдяки змодельованим ситуаціям розвивається логічна зв'язність оформлення висловлювань, що є необхідною передумовою уникнення двозначності та завуальованості думки як для продукування мовцем, так і для розуміння слухачем.

Сутність *принципу навчання на основі рольових/ділових ігор* полягає в упровадженні специфічної організації навчального процесу та відтворенні іншомовної ділової активності в студентській аудиторії – постійна апробація змодельованих ситуацій (встановлення ділового контакту по телефону особисто або через секретаря, запис повідомлення на автовідповідач, занотовування повідомлення, що надходить з автовідповідача на спеціальний бланк, призначення/анулювання зустрічей та домовленостей тощо).

Реалізація *принципу навчання клішованих мовленнєвих засобів* забезпечує здатність тих, хто навчається, продукувати стереотипні висловлювання, адекватні з точки зору лінгвістичних та соціокультурних норм. Чим вищий рівень сформованості відповідних мовленнєвих навичок, тим більш розвинутим є оперативний аспект говоріння, що забезпечує спонтанне мовне оформлення висловлювань, дозволяючи зосереджуватися на змісті, а також зменшує ризик виникнення непорозумінь. Наприклад, важливим є наявність клішованих мовленнєвих засобів для використання у разі технічних пошкоджень на лінії, роз'єднання зі співрозмовником, володіння “заповнювачами пауз”, від яких ефект комунікації зростає, і стає більш реальним подолання “психологічного бар'єру” в умовах відсутності зорового контакту.

Принцип культурної обумовленості означає, що в процесі навчання ПОДМ увага має зосереджуватися на нормах/стандартах комунікативної поведінки, що існують в англomовному культурному соціумі та обумовлюють успішність телефонної комунікації у разі їх дотримання. Засвоєння таких відмінностей у процесі навчання є вкрай важливим та необхідним для власного продуктивного мовлення, а також для правильного сприйняття та детального розуміння англomовного ДМ слухачем. Навпаки, неспроможність комуніканта дотримуватися певних культурологічних параметрів спричиняє комунікативні перешкоди та небажану комунікативну поведінку учасників комунікації.

Побудова спеціальної моделі організації навчального процесу опиралася на *принцип сконцентрованості навчання*, сутність якого полягає у накопиченні (формування, розвиток та удосконалення) комунікативних навичок та вмінь ПОДМ вирішувати професійно значущі завдання у сфері ділової активності засобами телефонного зв'язку до початку вивчення студентами ділової іноземної мови. За таких умов практичне впровадження навчання стає можливим і найбільш ефективним в період набуття студентами середнього рівня володіння загальнозвичаною АМ, що включає базові навички та вміння в говорінні та аудіюванні. Цей період співпадає з вивченням навчальної дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням” (І семестр II курсу економічного ВНЗ).

Сформульовані принципи надали орієнтири щодо практичного відбору навчального матеріалу (*принцип навчання через моделювання ситуацій спілкування, принцип навчання клішованих мовленнєвих засобів, принцип культурної обумовленості*),

розробки підсистеми вправ (*принцип навчання через моделювання ситуацій спілкування, принцип навчання на основі рольових/ділових ігор*) та побудови моделі навчання (*принцип сконцентрованості навчання*).

У **другому розділі** “Методика формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки” розкрито складники змісту навчання англomовного ПОДМ в межах дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням”, визначено етапи навчання та продемонстровано підсистему вправ, а також укладено модель організації навчального процесу.

Практичний відбір змісту навчання ПОДМ залежав від реальних потреб фахівців з міжнародної економіки в галузі телефонної комунікації. За результатами проведеного опитування 112-ти фахівців (м. Кременчук), які працюють у сфері економіки, підприємництва та міжнародних зв'язків, було виділено (за критерієм імовірності) 10 тем та комунікативних ситуацій: “Встановлення контакту по телефону (вхідні та вихідні дзвінки)”, “Зв'язок безпосередньо з абонентом, через секретаря, телефонного оператора, автовідповідач”, “Ділові домовленості про зустріч (зміна, анулювання)”, “Пошук робочих вакансій засобами телефонного зв'язку”, “Бронювання готелю та організація туристичних подорожей”, “Запит інформації щодо придбання продукції та послуг”, “Надання пропозицій щодо отримання товарів та використання послуг”, “Здійснення замовлення товарів та послуг по телефону”, “Отримання товарів та послуг по телефону”, “Розгляд скарг та пропозицій щодо товарів та послуг”.

Проведений аналіз 200 аудіофрагментів реальних телефонних бесід та домовленостей дозволив відібрати мовленнєвий та мовний матеріал за критеріями типовості, вживаності, автентичності мовленнєвих зразків та культурної зразковості; автентичні та неавтентичні навчальні діалоги; скласти словник-мінімум телефонної термінології, а також виділити мовленнєві зразки (зразки фонетичного алфавіту, кліше для необхідності пояснення технічних перешкод, перерваності зв'язку, “заповнювачів пауз”).

Практичний відбір змісту завершився виділенням за критерієм покриття складу знань, навичок та вмінь, якими майбутні фахівці з міжнародної економіки мають оволодіти в процесі навчання ПОДМ з використанням телефонних розмов.

У контексті спеціально розроблених принципів навчання та визначених складників змісту навчання укладено підсистему вправ для формування ПОК у ПОДМ, яка відповідає таким вимогам: заданість ситуацій телефонної комунікації, професійна та культурологічна спрямованість завдань, змодельованість та проблемність ситуацій спілкування, вмотивованість мовленнєвої діяльності студентів.

Запропонована підсистема вправ для навчання враховує характерні складові діалогової комунікації по телефону (наявність постійного зворотного зв'язку між мовцем та слухачем, опосередкованість спілкування через телефон та властивих йому комунікативних шумів, наявність автовідповідача та врахування його при навчанні як технічного мовця/слухача, врахування стилістичних параметрів оформлення повідомлення та необхідність його занотовування). Характерні особливості навчання ПОДМ зумовили створення підгрупи вправ, направлених на подолання труднощів соціокультурного характеру, а також вправ для забезпечення психологічної налаштованості комуніканта сприймати на слух та передавати повідомлення в умовах

відсутності зорового контакту. До розробленої підсистеми вправ для навчання ПОДМ увійшли 4 групи та 11 підгруп вправ, що реалізуються послідовно в два етапи навчання: *підготовчий* та *основний* (I, II, III підетап).

Таблиця 1

Підсистема вправ для навчання ПОДМ з використанням телефонних розмов

Етап/ підетап	Групи вправ	Підгрупи вправ
Підготовчий	1. Для розвитку навичок реплікування	1.1. Для використання реплік щодо ідентифікації співрозмовників (встановлення контакту по телефону особисто або через секретаря)
		1.2. Для використання реплік щодо пояснення причини дзвінка
		1.3. Для використання реплік у разі виникнення перерваності зв'язку, пошкоджень на лінії, наявності технічних шумів
		1.4. Для занотовування повідомлення, що надходить з автовідповідача, та для запису власного повідомлення.
		1.5. Для використання “заповнювачів пауз” у разі відсутності візуального контакту
		1.6. Для психологічної налаштованості комунікантів на сприйняття та передачу англомовної інформації в умовах відсутності зорового контакту, а також для формування соціокультурної компетентності
Основний	2. Для формування навичок та розвитку вмінь поєднувати репліки в ДЄ	2.1. Для формування та вдосконалення граматичної компетентності
		2.2. Для формування та вдосконалення лексичної компетентності
		2.3. Для зняття труднощів перед прослуховуванням мінідіалогу
		2.4. Для перевірки детального розуміння почутого
		2.5. Для розвитку вмінь забезпечувати точність та доречність використання мовленнєвих засобів відповідно до комунікативних ситуацій, аналогічних зразку мінідіалогу
	II	3. Для формування та розвитку вмінь продукувати професійно спрямований мінідіалог з використанням засвоєних ДЄ в комунікативних ситуаціях, аналогічних діалогу-зразку
	III	4. Для розвитку вмінь створювати власні професійно спрямовані діалоги різних функціональних типів на основі запропонованих ролей у межах проблемної ситуації

У межах *підготовчого етапу* необхідно включити до підсистеми вправ підгрупу вправ 1.6, виконання яких здійснюється за допомогою групової бесіди з використанням мозкового штурму, а також рольової/ділової гри. Такі види

навчальної діяльності знімають психологічний бар'єр спілкування, підвищують процесуальну мотивацію, а також вимагають творчого, продуктивного мислення тих, хто навчається.

Вправи *основного етапу* є переважно комунікативними, умовно-комунікативними, некомунікативними (підготовчий етап та I підетап основного етапу), рецептивно-репродуктивними, рецептивно-продуктивними. Використання рольових/ділових ігор на II та III підетапах основного етапу надає можливість створити комфортні умови навчання, за яких кожен студент відчуває свою успішність та інтелектуальну спроможність.

Щодо наявності вербальних опор, то спеціально створені опори (аудіозаписи, відеосюжети) використовуються для тренування, природні слухові або слухо-зорові опори (рекламні брошури, логотипи торгових марок, автентичні бланки запиту товарів, відеофрагменти автентичних сюжетів телефонних розмов) або їх відсутність – для мовленнєвої практики.

Нижче наведено приклади вправ, пропоновані студентам-міжнародникам для виконання на *підготовчому* та *основному етапах* навчання ПОДМ.

Підгрупа 1.1. Вправа 1. Мета: вчити “реплікування” (швидко та адекватно реагувати на репліку диктора, продукувати ініціативну репліку).

Інструкція: 1) *Listen to small telephone calls and match each greeting with a situation. Then, discuss in pairs in what situations you would not need to identify yourself when making a phone call. Explain why.* 2) *Listen to Joan's greetings over the phone and be ready to give the proper responses in pauses.*

1. <i>Hi. It's Joan.</i>	<i>a. You say this in when the person you are calling does not know you and you need to introduce yourself.</i>
2. <i>Joan Andrews speaking.</i>	<i>b. You may say this when answering the phone at work.</i>
3. <i>My name is Joan Andrews and I'm calling from ABC company.</i>	<i>c. You say this when answering the phone at work.</i>
4. <i>You have reached Joan Andrews.</i>	<i>d. You say this in a phone call to request info.</i>
5. <i>This is Joan Andrews. We spoke last week at the conference.</i>	<i>e. You say this on your voice mail greeting.</i>
6. <i>Here is Joan Wall.</i>	<i>f. You say this when the person you are calling knows you very well. It's informal.</i>
7. <i>Hello. I wonder if you could tell me if you have any quarter-inch plywood in stock?</i>	<i>g. You say this in a phone call or in a voice mail message when the person you are calling knows</i>
8. <i>WDC. Can I help you?</i>	<i>h. We do not use this expression on the phone.</i>

Підгрупа 1.2. Вправа 2. Мета: вчити висловлювати репліку-відповідь після почутої репліки щодо пояснення причини дзвінка.

Інструкція: *Listen to the tape and decide what you would say in response to the following remarks. Record your best responses and be ready to present them to the group.*

1. *This is Mr. Brown speaking. I'd like to make an appointment with your CEO.*
2. *I'm afraid I'll be tied up tomorrow. Could you suggest another date?*
3. *There's something I'd like to talk to you about. When can we meet?*
4. *Sorry, I've got something scheduled then. Could we arrange something else?*

Підгрупа 1.3. Вправа 3. Мета: сприяти актуалізації знань про комунікативні шуми, як зовнішні перешкоди сприйняття інформації по телефону.

Інструкція: *Listen to a mobile phone conversation between Tom and Gianni, colleagues planning an advertising campaign. Circle the items in the box that you hear mentioned. Use the framework to think of the kind of problems you encounter when on the phone (work in small groups). Present your findings to the group.*

Підгрупа 1.4. Вправа 4. Мета: вчити продукувати репліки, використовуючи нотатки скороченого запису.

Інструкція: *Rewrite the following notes as full sentences:*

1. *Meet Miss Mrisho @ 4 pm.*
2. *Send Mario info re sales figs asap.*
3. *Urgent meeting Mon am re sales & stock figs.*
4. *Ring Galina asap – NB out after 2.*

Підгрупа 1.5. Вправа 5. Мета: вчити заповнювати паузи під час розмови.

Інструкція: *Respond to the partner using just to give the person on the other end of the phone a “running commentary” of what you are doing now.*

1. *You want to check some details that you have in an e-mail.*
2. *You need to write down what the person is telling you so that you can remember for future reference.*
3. *You can't remember your colleague's phone number, but you have it in a database.*
4. *You want to send an e-mail to the person you are speaking to so they can refer to it as you are speaking.*

Підгрупа 1.6. Вправа 6. Мета: набувати знань щодо особливостей проходження комунікації в умовах відсутності зорового контакту.

Інструкція: *Making a first time call is not easy. Do you agree with the common causes of problems that occur on the telephone? Discuss in small groups and add to the list. Present your ideas to the group:*

- *Inappropriate telephone language*
- *Hesitation due to lack of confidence and preparation*
- *Unclear information provided by the caller/receiver*
- *Native speakers talk too quickly*
- *Receiving a call is more difficult than making one*

Підгрупа 2.1. Вправа 7. Мета: удосконалювати граматичні навички – вживання умовного способу дієслів.

Інструкція: *Study the examples of how to talk about future possibilities and complete the answers to the questions in a similar way.*

1. *What would you do if the hotel was fully booked? (I / find another hotel)*
2. *What would happen if the speaker couldn't come to the conference? (we / look for a replacement)*
3. *What would happen if Sun Jim Kim wasn't offered the job? (he / apply elsewhere)*
4. *What would you do if your client couldn't come to the meeting? (we / postpone the meeting)*

Підгрупа 2.2. Вправа 8. Мета: удосконалювати лексичні навички – вживання фразеологічних дієслів.

Інструкція: *The following are common phrasal verbs we often use while on the telephone. Match the correct meaning with each phrasal verb.*

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1. hold on | a. return someone's call |
| 2. put (a call) through | b. wait |
| 3. call back | c. connect one caller to another |
| 4. cut off | d. talk louder |
| 5. speak up | e. to be disconnected abruptly |

Підгрупа 2.3. Вправа 9. Мета: розвивати навички висувати претензії, використовуючи “завуальовані форми незгоди”.

Інструкція: Many companies are faced with different problems. Sometimes they lose their money, clients and suppliers.

1. Before you listen to the dialogue, discuss (in small groups) what sort of problems you can have when speaking with an angry customer on the line.

2. Listen to the first part of the dialogue “Faulty goods” between Roger and Flora, try to predict the end of the conversation in view of the current companies' problems.

3. Listen to the whole dialogue and put the excerpts in the right order.

Підгрупа 2.4. Вправа 10. Мета: перевірка розуміння прослуханого мінідіалогу.

Інструкція: Listen to the part of a telephone conversation between Tommy Rayne and Barbara Wean. Decide if the following statements are true or false.

1. Tommy Rayne phoned Sunshine Restaurant to postpone the meeting. T/F

2. Barbara Wean has been double-booked, because her assistant was confused by the appointments written in her diary. T/F

3. It wasn't a problem for Barbara to reschedule the meeting for Tuesday at 10am. T/F

4. Barbara Wean will take her list of proposals to the meeting. T/F

Підгрупа 2.5. Вправа 11. Мета: розвивати навички використовувати ДЄ.

Інструкція: Listen to the calls first then identify what you would say to the operator in the following situations. Use phrases from Ex.5 and 7.

– You have tried a number several times and you always get a 'number unobtainable' tone.

– You have got through to the wrong number. You need to find the right number.

– Your line suffers frequently from interference from other calls.

– You would like to know what you dial to reach a subscriber in China.

Третя група вправ. Вправа 12. Мета: вчити об'єднувати ДЄ в мікродіалоги.

Інструкція 1: Listen to a voicemail on your mobile phone. Take some notes then prepare to return the call.

Інструкція 2: Listen to the callers. Be helpful, and apologize if necessary. Listen to what they say and respond in the pauses.

Інструкція 3: You have just spoken to your boss and arranged some meetings on the 16th and 17th. Call him back to explain the situation.

Четверта група вправ. Вправа 13. Мета: вчити створювати професійно спрямований діалог.

Інструкція: Assemble a group of 5 or more students:

- to simulate a telephone conference discussing the production of a new car model;
- to solve the problems of complaints;
- to promote new products for children;

На основі запропонованої підсистеми вправ була розроблена модель організації навчального процесу майбутніх фахівців (в опорі на принцип *сконцентрованості навчання*) у межах навчальної дисципліни “Іноземна мова за професійним

спрямуванням”, на яку за сіткою годин відводиться 108 аудиторних годин, і такої ж кількості позааудиторних годин (усього 216 годин). Загальний обсяг годин, на який розрахована робота з підготовленими навчальними матеріалами, склала 45 годин, з яких 25 годин обіймає аудиторна робота студентів (20 годин розподіляються на два змістових модулі, 5 годин відводиться на контрольні заходи) та 20 годин – їхня самостійна позааудиторна робота.

Для вибору оптимального варіанту організації навчального процесу в дослідженні було створено дві експериментальні моделі: основна та альтернативна, а також одна контрольна модель навчання. Групи, що навчалися за основною моделлю (ЕГ1) та альтернативною (ЕГ2) працювали за розробленою методикою. Для підвищення ефективності експериментального навчання (ЕН) було застосовано різні методичні прийоми в процесі опрацювання вправ підгрупи 1.6 – рольова/ділова гра (для основної моделі) та групова бесіда з використанням мозкового штурму (для альтернативної моделі). Групи (КГ), що навчалися за контрольною моделлю, працювали за матеріалами навчально-методичного комплексу “Business Projects” та відповідною методикою, реалізованою в цьому комплекті та описаною в посібнику для викладача (О. Б. Тарнопольський, С. П. Кожушко), який охоплює базову тематику та ситуації для навчання телефонних розмов.

У третьому розділі “Експериментальна перевірка ефективності розробленої методики формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки” визначено критерії оцінювання рівня сформованості вмінь англomовного ПОДМ, представлено зміст і результати ЕН та запропоновано методичні рекомендації щодо формування відповідної компетентності.

Експеримент, що проводився зі 115-ма студентами-міжнародниками другого курсу Кременчуцького інституту Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля (групи з нумерацією ЕГ1(I), ЕГ2(I), КГ(I)) та Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля (групи з нумерацією ЕГ1(II), ЕГ2(II), КГ(II) та ЕГ1(III), ЕГ2(III), КГ(III)), був відкритим вертикально-горизонтальним. Вертикальний характер базувався на порівнянні рівня розвитку комунікативних навичок та вмінь в англomовному ПОДМ студентами до і після ЕН. По горизонталі порівнювалися дві експериментальні моделі навчання та контрольна модель.

Варійованим фактором експерименту були методичні прийоми організації діяльності студентів експериментальних груп в опрацюванні навчального матеріалу під час виконання підгрупи вправ 1.6 на підготовчому етапі навчання.

До проведення ЕН було визначено рівень володіння студентами загальнонавчальною АМ на основі міжнародного тесту-іспиту IELTS. Отримані результати вхідного зрізу (однаково низький рівень усіх учасників) довели необхідність розвитку комунікативних навичок та вмінь, а також правомірність співставлення в процесі ЕН студентів усіх ЕГ1 (I+II+III), ЕГ2 (I+II+III) та КГ (I+II+III).

Передекспериментальний зріз проводився з метою визначення наявності базових навичок та вмінь студентів складати діалог по телефону для типового спілкування до початку ЕН за розробленою методикою. Протягом 10-ти тижнів ЕН передбачалася організація поточних та підсумкових зрізів, а також післяекспериментального зрізу з використанням автентичних матеріалів LINC.

Оцінювання рівня сформованості вмінь англомовного ПОДМ здійснювалося за такими критеріями: *змістовно-смісловим, логіко-смісловим, функціонально-комунікативним, лінгвістичної характеристики висловлювання, соціолінгвістичної відповідності*. Показники у шкалі відносин дозволили оцінити розвиток навичок та вмінь, а також порівняти коефіцієнти навченості.

Таблиця 2

**Порівняльна таблиця середніх показників
проведених зрізів експериментальних та контрольних груп**

Середній показник по групам	Критерії/кількість балів у середньому по групах за кожним із критеріїв					Всього/ макс.75 балів/ 100 %
	I/макс. 20 балів	II/макс. 10 балів	III/макс. 10 балів	IV/макс. 25 балів	V/макс. 10 балів	
Результати передекспериментального зрізу						
ЕГ1(I, II, III)	11.25	5.23	5.28	11.67	5.48	38.9/51.86%
ЕГ2(I, II, III)	11.72	5.13	5.39	11.64	5.29	39.2/52.26%
КГ(I, II, III)	11.35	5.25	5.3	11.47	5.51	38.89/51.85%
Результати післяекспериментального зрізу						
ЕГ1(I, II, III)	18.44	8.53	8.66	23.16	8.86	67.65/90.2%
ЕГ2(I, II, III)	16.92	8.02	8.02	21.35	8.04	62.35/83.18
КГ(I, II, III)	11.54	5.97	5.72	12.84	5.61	41.68/55.57%

Порівняння результатів зрізів ЕН показало, що групи ЕГ1(I+II+III) продемонстрували стабільне зростання рівня розвитку навичок та вмінь за всіма критеріями: з набраних 11.25 балів в передекспериментальному зрізі за *змістовно-смісловим критерієм (I)* показники зросли до 18.44 балів (на 35.95%, що є коефіцієнтом навченості за цим критерієм та становить 0,64% приросту); за *логіко-смісловим критерієм (II)* з 5.23 балів – до 8.53 балів (на 33%; темп зростання склав 0,63% приросту); за *функціонально-комунікативним критерієм (III)* з 5.28 балів – до 8.66 балів (на 33.8%; коефіцієнт приросту дорівнює 0,64%); за *критерієм лінгвістичної характеристики висловлювання (IV)* з 11.67 балів – до 23.16 бали (на 46% та становить 0.98% приросту) та за *критерієм соціолінгвістичної відповідності (V)* з 5.48 – до 8.86 (на 33.8%; коефіцієнт приросту – 0,62%).

Дещо нижчі, але також якісні показники спостерігалися в ЕГ2(I+II+III) по всіх проведених зрізах: з 11.72 балів в передекспериментальному зрізі за *I критерієм* показники зросли до 16.92 балів (на 26%; приріст коефіцієнта навченості склав 0,44%); за *II критерієм* з 5.13 балів – до 8.02 балів (на 28.9%; коефіцієнт приросту склав 0,56%); за *III критерієм* з 5.39 балів – до 8.02 балів (на 26.9; коефіцієнт приросту становив 0,49%); за *IV критерієм* з 11.64 балів – до 21.35 бали (на 38.84%; темп зростання склав 0,83% приросту) та за *V критерієм* з 5.29 – до 8.04 (на 27.5%; коефіцієнт приросту склав 0,52%).

Відповідно в КГ(I+II+III) коефіцієнт приросту склав 0,02% (за *I критерієм*), 0,14% (за *II критерієм*), 0,08% (за *III критерієм*), 0,12% (за *IV критерієм*) та 0,02% (за *V критерієм*). Іншими словами, в усіх КГ спостерігалось повільне, досить незначне зростання результатів у порівнянні з ЕГ1 та ЕГ2.

На рівні математико-статистичної значущості (аналіз визначення емпіричного значення критерію Крамера-Уелча) була доведена незначна різниця отриманих

результатів у групах ЕГ1 (I, II, III) у співставленні з результатами в групах ЕГ2 (I, II, III) та суттєва різниця отриманих результатів у групах ЕГ1, ЕГ2 (I, II, III) у співставленні з результатами в групах КГ (I, II, III). Середній коефіцієнт навченості (за В. П. Беспальком) підвищився в ЕГ1 (I+II+III) – з 0,53 до 0,89; в ЕГ2 (I+II+III) – з 0,53 до 0,81; в КГ (I+II+III) – з 0,53 до 0,56. Показник сумарного приросту за сукупністю всіх критеріїв оцінювання згідно з основною моделлю навчання становить 0,36, альтернативною моделлю – 0,29 та контрольною моделлю – 0,04.

Результати дослідження та статистичної обробки отриманих даних дозволили зробити висновки про значний приріст рівня сформованості ПОК в англomовному ПОДМ, а також збільшення коефіцієнту навченості при використанні обох експериментальних моделей у порівнянні з контрольною моделлю. Це також підтвердило *гіпотезу* про те, що високого рівня сформованості ПОК майбутніх фахівців в англomовному ПОДМ можливо досягти за умов використання на підготовчому етапі мозкового штурму та рольових/ділових ігор.

Отримані показники сумарного приросту свідчать про високу ефективність застосування основної моделі організації навчального процесу у порівнянні з альтернативною та дають підставу рекомендувати її для використання в процесі навчання англomовного ПОДМ.

Отримання зазначених вище експериментальних даних дозволило сформулювати методичні рекомендації щодо формування ПОК в англomовному ДМ майбутніх фахівців з міжнародної економіки з використанням телефонних розмов.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного наукового дослідження теоретично обґрунтовано, практично розроблено й експериментально перевірено методику формування ПОК в англomовному ДМ майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

1. З метою доведення необхідності навчання ДМ з використанням телефонних розмов був проведений аналіз професійних потреб фахівців (в плані володіння ними необхідними комунікативними навичками та вміннями у сфері ПОДМ), діяльність яких пов'язана з постійними міжнародними контактами. Проведене анкетування надало можливість встановити практичну неспроможність опитуваних респондентів самостійно здійснювати ділову телефонію з іноземними партнерами, оскільки в процесі навчання зазвичай приділяється недостатньо уваги саме цьому формату спілкування. Проаналізовані відповіді виявили труднощі, з якими зіткнулися опитувані: встановлення контакту з співрозмовником в умовах відсутності зорового каналу, сприйняття на слух повідомлень, що містять дати, числа, ініціали, “заповнення пауз” під час спілкування, використання “завуальованих форм” для вираження незгоди та категоричності. В результаті були виділені психологічні, лінгвістичні та соціокультурні особливості навчання ПОДМ, що підтвердили специфічність та своєрідність цієї сфери спілкування.

2. На теоретичному рівні було визначено мету навчання ПОДМ з використанням телефонних розмов у немовних ВНЗ економічного профілю, що полягає у формуванні англomовної ПОК в ДМ, розвиток якої забезпечується єдністю шести компонентів цієї компетентності: *лінгвістичної, соціолінгвістичної, прагматичної, предметної, формально-логічної, психологічної*. Визначення складових компонентів ПОК надало можливість обґрунтувати принципи навчання ПОДМ: *навчання через моделювання*

ситуацій спілкування; навчання на основі рольових/ділових ігор; навчання клішованих мовленнєвих засобів; культурної обумовленості; сконцентрованості навчання. Висунуті принципи створили підґрунтя для розробки конкретної підсистеми вправ, практичного відбору і організації навчального матеріалу, побудови моделі організації навчання. Було відібрано зміст, мовленнєвий та мовний інвентар для навчання ПОДМ за критеріями *типовості, вживаності, автентичності мовленнєвих зразків та культурної зразковості.* Було складено словник-мінімум (150 лексичних одиниць) та виділено мовленнєві зразки в результаті аналізу 200 автентичних діалогів. Користуючись *критерієм покриття* був відібраний перелік мовленнєвих навичок, вмій і соціолінгвістичних та прагматичних знань, якими мають оволодіти студенти в процесі формування ПОК в ПОДМ.

3. Було запропоновано підсистему вправ для навчання ПОДМ, що складається з 4-х груп та 11-ти підгруп вправ, які реалізуються послідовно в два етапи навчання: *підготовчий та основний (I, II, III підетап).* Вправи підгрупи 1.6 *основного етапу* навчання створені для подолання труднощів соціокультурного характеру, а також “психологічного бар’єру”, тобто досягнення своєї рідної налаштованості комунікантів на сприйняття та передачу англійської інформації в умовах відсутності зорового контакту. Практичним упровадженням англійського ДМ з використанням телефонних розмов у межах кредитно-модульної системи була побудова спеціальної моделі на основі *принципу сконцентрованості навчання.* Час, на який була розрахована робота за такою моделлю, складав 25 аудиторних годин, 5 з яких відводяться для контрольних заходів (1 година вхідного, 2 години поточного та 2 години підсумкових контрольних заходів), та 20 годин самостійної та індивідуальної роботи студентів. Згідно з розробленою моделлю навчання ПОДМ проводилося на одному двогодинному аудиторному занятті на тиждень з такою ж кількістю годин позааудиторної роботи (інші два аудиторні заняття на тиждень та відповідна кількість годин позааудиторної роботи відводилися на опрацювання дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням”).

4. Експериментальна перевірка запропонованої методики навчання ПОДМ майбутніх фахівців з міжнародної економіки підтвердила ефективність використання основної та альтернативної моделей організації навчального процесу у порівнянні з контрольною моделлю. Проведений математично-статистичний аналіз (визначення емпіричного значення критерію Крамера-Уелча при порівнянні результатів ЕГ1(I II III), ЕГ2(I II III), КГ(I II III) до початку і після проведення ЕН) остаточно довів високу практичну ефективність та доцільність використання основної моделі навчання.

5. За підсумками проведеного дослідження були сформульовані методичні рекомендації щодо застосування методики формування ПОК в англійському ДМ в межах дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням” для задоволення мовних потреб майбутніх фахівців з міжнародної економіки ВНЗ України.

Таким чином, запропонована методика сприяє мобільності студентів, посилюючи їхню конкурентоспроможність на ринку праці і є повністю адаптованою до конкретних академічних та професійних умов ВНЗ, які здійснюють підготовку фахівців з міжнародної економіки.

Перспективою подальших наукових розвідок вбачаємо в теоретичному дослідженні і практичній адаптації розробленої методики щодо навчання студентів різних немовних, а також мовних спеціальностей у ВНЗ України.

Основні наукові результати дисертації відображено в **наукових працях**:

1. Ярёмченко Л. Б. Этикет делового общения по телефону / Л. Б. Ярёмченко // Імідж сучасного педагога. – 2003. – № 5–6 (34–35). – С. 118–120.
2. Сліпченко Л. Б. Система вправ для навчання англомовної бізнес-телефонії студентів економічних спеціальностей / Л. Б. Сліпченко // Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Серія : Педагогічні науки. – Чернігів : ЧДПУ, 2009. – Вип. 70. – С. 181–186.
3. Сліпченко Л. Б. Теоретичні основи навчання англомовних ділових телефонних переговорів майбутніх економістів / Л. Б. Сліпченко // Вісник Житомирського державного університету. Серія : Педагогічні науки. – 2009. – Вип. 48. – С. 88–92.
4. Сліпченко Л. Б. Особливості аудіювання та говоріння у процесі навчання англомовних ділових телефонних бесід та переговорів майбутніх економістів / Л. Б. Сліпченко // Вісник Житомирського державного університету. Серія : Педагогічні науки. – 2010. – Вип. 53. – С. 134–139.
5. Сліпченко Л. Б. Навчання студентів економічного профілю ведення телефонних бесід і переговорів англійською мовою як засобу ділового спілкування в межах міжкультурної комунікації / Л. Б. Сліпченко // Вісник Чернігівського Національного педагогічного університету. Серія : Педагогічні науки. – Чернігів : ЧНПУ, 2011. – Вип. 85. – С. 216–219.
6. Сліпченко Л. Б. Відбір змісту навчання англомовної бізнес телефонії майбутніх економістів / Л. Б. Сліпченко // Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Серія : Педагогічні науки. – 2011. – Вип. 92. – С. 267–271.
7. Сліпченко Л. Б. Комунікативний аспект відбору змісту навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою майбутніх економістів / Л. Б. Сліпченко // Горизонти освіти. Психологія. Педагогіка. – 2012. – №3 (36). – Т. 2. – С. 140–143.
8. Слипченко Л. Б. Методологические подходы к обучению студентов неязыковых специальностей англоязычной деловой коммуникации по телефону / Л. Б. Слипченко // Вестник БарГУ : науч.-практ. журнал. Серія : Педагогические науки. Психологические науки. Филологические науки. – 2013. – Вип. 1. – С. 51–56.
9. Слипченко Л. Б. Построение курса обучения студентов экономических специальностей англоязычной бизнес-телефонии / Л. Б. Слипченко // VI міжнародна науково-практична конференція з питань методики викладання іноземної мови пам'яті проф. В. Л. Скалкина : зб. наук. праць. – 2009. – С. 196–203.
10. Сліпченко Л. Б. Особливості навчання англомовної бізнес-телефонії студентів економічних спеціальностей / Л. Б. Сліпченко // Учёные записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Серія : Филология. Социальные коммуникации. – 2009. – Т. 22 (61). – №1. – С. 635–638.
11. Сліпченко Л. Б. Експериментальна перевірка ефективності навчання англомовної бізнес-телефонії студентів-економістів / Л. Б. Сліпченко // Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія. – 2011. – № 2 (2). – С. 90–96.
12. Сліпченко Л. Б. Принципи навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою майбутніх економістів / Л. Б. Сліпченко // Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія. – 2012. – № 1 (3). – С. 77–80.

Праці *апробаційного характеру*:

13. Кожушко С. П. Бізнес Телефонія : навч. посібник [для студ. економ. спеціальностей вищих навч. закладів] / С. П. Кожушко, Л. Б. Сліпченко. – Кременчук : Вид. ПП Щербатих О. В., 2010. – 148 с.

Праці, які *додатково* відображають наукові результати дисертації:

14. Yaremenko L. V. Business Telephoning : Peculiarities of Teaching and Learning / L. V. Yaremenko // Teaching Business English in Eastern Europe: why and how? : тези доповідей міжнар. наук. конф., (14–15 травня 2004 р.). – Дніпропетровськ : Вид-во ДУЕП, 2004. – С. 149–151.

15. Slipchenko L. V. New Approaches of authentic videotaped materials in teaching and learning business telephoning / L. V. Slipchenko // Регіональні аспекти економіки та освіти : тези доповідей міжнар. наук.-практ. конф., (12–13 травня 2006 р.) – Кременчук, 2006. – С. 104–105.

16. Кожушко С. П. Принципы отбора материала и построение курса бизнес-телефонии / С. П. Кожушко, Л. Б. Сліпченко // Актуальні проблеми вищої професійної освіти України : матеріали наук.-практ. конф., (25–26 березня, 2009 р.). – К. : НАУ, 2009. – С. 55.

17. Сліпченко Л. Б. Навчання майбутніх економістів ділових телефонних бесід та переговорів англійською мовою / Л. Б. Сліпченко // Проблеми та перспективи розвитку регіональної ринкової економіки : зб. тез IV міжнар. наук.-практ. конф. аспірантів, молодих учених та науковців, (9–11 квітня 2009 р.) / КІ ДУЕП. – Кременчук, 2009. – С. 107–108.

18. Сліпченко Л. Б. Використання відеокурсів у навчанні англомовного професійного спілкування студентів-економістів. / Л. Б. Сліпченко // Teaching Business English in Eastern Europe: why and how? : тези доповідей III міжнар. наук. конф., (15–16 травня 2009 р.). – Дніпропетровськ, 2009. – С. 150–151.

19. Сліпченко Л. Б. Навчання студентів економічних спеціальностей англомовній бізнес-телефонії для професійного спілкування / Л. Б. Сліпченко // Проблеми та перспективи лінгвістичних досліджень в умовах глобалізаційних процесів : матеріали II міжнар. наук.-практ. конф., (15–16 жовтня 2009 р.). – Тернопіль : ТНЕУ, 2009. – С. 222–223.

20. Slipchenko L. V. Theoretical Foundations of Teaching Business English Telephoning For Future Economists / L. V. Slipchenko // Інтеграційні процеси у викладанні іноземних мов: теоретичні засади та прикладні аспекти : зб. матеріалів міжнар. конф., (4–6 грудня 2009). – Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2009. – С. 127–128.

21. Сліпченко Л. Б. Принципи навчання бізнес телефонії студентів економічного профілю / Л. Б. Сліпченко // Навчання англомовної академічної комунікації в Україні та у світі: проблеми і перспективи : тези доповідей II міжнар. наук.-метод. конф., (18–19 листоп. 2011 р.). – Львів : Вид. центр ЛНУ імені Івана Франка, 2011. – С. 108–109.

22. Slipchenko L. V. Business Telephoning Course in English: Specific Teaching Principles and Implementation / L. V. Slipchenko // Сучасна наука в мережі Internet : матеріали восьмої міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., (9–11 серпня 2012 р.). – К., 2012. – С. 23–25.

23. Сліпченко Л. Б. Методичні рекомендації щодо навчання англомовної ділової телефонії студентів економічних спеціальностей у ВНЗ України / Л. Б. Сліпченко //

Аспект : науч. журнал : Актуальные проблемы науки и образования. Пути их решения : материалы четвёртой Междунар. науч.-практ. конф., (1–3 октября 2012 р.) – Донецк, 2012. – С. 46–49.

24. Сліпченко Л. Б. Зміст навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою та його практичний відбір / Л. Б. Сліпченко // Лінгвістична підготовка студентів нефілологічних спеціальностей вищих навчальних закладів у контексті Болонського процесу Загальноєвропейських Рекомендацій з вивчення, викладання та оцінювання мов : матеріали III Міжнар. наук.-метод. конф., (4–5 жовтня 2012 р.). – Одеса, 2012. – С. 372–375.

АНОТАЦІЯ

Сліпченко Л. Б. Методика формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.02 – теорія і методика навчання: германські мови. – Київський національний лінгвістичний університет МОН України, Київ 2014.

У дисертації проаналізовано сучасний стан навчання англomовного діалогічного мовлення, проаналізовано більше двохсот аудіофрагментів реальних телефонних бесід та домовленостей, описано психолінгвістичні, лінгвістичні та соціокультурні особливості навчання; проведено анкетування фахівців у сфері бізнесу та підприємництва щодо необхідності підготовки студентів в сфері англomовної телефонії, а також для визначення тематики спілкування; з'ясовано, що на процес оволодіння студентами з міжнародної економіки діалогічним мовленням впливають фактори соціокультурної обізнаності та психологічної налаштованості на сприйняття та передачу інформації в умовах відсутності зорового контакту.

Конкретизовано складники змісту професійно орієнтованого навчання діалогічного мовлення з використанням телефонних розмов. Уточнено етапи навчання майбутніх фахівців з міжнародної економіки англomовного діалогічного мовлення, розроблено підсистему вправ та відповідну модель навчання.

У роботі теоретично обґрунтовано, розроблено й експериментально перевірено методика формування професійно орієнтованої компетентності в англomовному діалогічному мовленні майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

Сформульовано методичні рекомендації для викладачів економічних вищих навчальних закладів щодо відповідного навчання.

Ключові слова: професійно орієнтована компетентність, навчання англomовного діалогічного мовлення з використанням телефонних розмов, модель навчання, майбутні фахівці з міжнародної економіки.

АННОТАЦИЯ

Слипченко Л. Б. Методика формирования профессионально ориентированной компетентности в англоязычной диалогической речи будущих специалистов по международной экономике. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание учёной степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.02 – теория и методика обучения: германские языки. – Киевский национальный лингвистический университет МОН Украины, Киев, 2014.

В работе теоретически обоснована и практически разработана методика формирования профессионально ориентированной компетентности будущих специалистов по международной экономике в англоязычной диалогической речи с использованием телефонных разговоров. Проблема данного исследования актуальна в силу выхода украинских коммерческих компаний на международный уровень и необходимости подготовки специалистов по международной экономике с соответствующими знаниями, навыками и умениями.

На основе анализа литературных источников определены теоретические предпосылки формирования профессионально ориентированной компетентности будущих специалистов по международной экономике. Уточнено понятие “профессионально ориентированная компетентность” и её структурные компоненты (прагматическая, социолингвистическая, лингвистическая, предметная, формально-логическая и психологическая компетентности).

Конкретизированы специальные методические принципы обучения студентов по международной экономике англоязычной диалогической речи с использованием телефонных разговоров: принцип обучения посредством моделирования ситуаций общения, принцип обучения на основе ролевых/деловых игр, принцип обучения клишированных речевых средств, принцип культурной обусловленности, принцип концентрированности.

В диссертации исследовано современное состояние обучения студентов по международной экономике англоязычной диалогической речи, а также выделены главные трудности, которые возникают у специалистов в сфере бизнеса и предпринимательства в процессе ведения телефонной коммуникации: восприятие и оперирование специфичной телефонной терминологией, заполнение пауз в условиях отсутствия зрительного контакта, использование речевых образцов для объяснения прерывания связи, повреждений на линии.

Содержание обучения англоязычной диалогической речи с использованием телефонных разговоров (тематика и ситуации, языковой инвентарь, речевые образцы, аутентичные и неаутентичные диалоги, а также необходимые знания, навыки и умения) отбиралось на основе анализа профессиональных потребностей обучаемых.

Подсистема упражнений разработана с учётом этапов обучения, специально разработанных методических принципов обучения студентов по международной экономике профессионально ориентированной диалогической речи с использованием телефонных разговоров. Предлагаемая подсистема упражнений для обучения учитывает характерные составляющие диалоговой коммуникации по телефону: наличие постоянной обратной связи между говорящим и слушающим, опосредованность общения по телефону и присущих ему коммуникативных шумов, наличие автоответчика и учета его при обучении как технического говорящего / слушающего. Характерные особенности коммуникации обусловили создание подгруппы упражнений 1.6 для преодоления трудностей социокультурного характера, а также обеспечения психологической настроенности коммуникантов воспринимать на слух и передавать сообщения в условиях отсутствия зрительного контакта.

Предложены две экспериментальные модели (основная и альтернативная) обучения диалогической речи с использованием телефонии будущих специалистов по международной экономике. В обе модели были включены упражнения на развитие психологической и социолингвистической компетентностей. В целях эффективного

применения разработанных моделей в учебном процессе были применены разные методические приёмы в процессе выполнения упражнений подгруппы 1.6 – ролевая/деловая игра (для основной модели) и групповая беседа с использованием мозговой атаки (для альтернативной модели).

С целью проверки эффективности разработанной методики было проведено экспериментальное обучение, которое является вертикально-горизонтальным открытым методическим экспериментом.

Достоверность и объективность полученных данных была подтверждена с помощью критерия Крамера-Уелча и методов математической статистики.

Результаты экспериментального обучения подтвердили эффективность основной модели обучения и дали основания рекомендовать её к использованию в процессе обучения профессионально ориентированной диалогической речи.

С целью эффективного использования разработанной методики формирования профессионально ориентированной компетентности в англоязычной диалогической речи будущих специалистов по международной экономике сформулированы методические рекомендации по организации соответствующего обучения.

Ключевые слова: профессионально ориентированная компетентность, обучение диалогической речи с использованием телефонных разговоров, модель обучения, будущие специалисты по международной экономике.

RESUME

Slipchenko L. B. Methods of forming professionally oriented competence in English dialogue speech of future specialists in international economics. – As a Manuscript.

Thesis for a Candidate Degree in Pedagogical Studies. Speciality 13. 00. 02 – Theory and Methodology of Teaching: Germanic Languages. – Kyiv National Linguistic University of Ministry of Education and Science of Ukraine – Kyiv, 2014.

The thesis is dedicated to the problem of forming professionally oriented competence in English dialogue speech for future specialists in international economics on the materials of business telephone conversations.

Psycholinguistic, linguistic and socio-cultural features of learning English dialogue speech on the materials of business telephone conversations are described.

The concept of “professionally oriented competence” in English dialogue speech is defined as well as its main structural components: formally logical, pragmatic, subject, psychological, sociolinguistic and linguistic.

Specific principles of training business telephone conversations are substantiated which provide a basis for the selection of training content, the subsystem of exercises and the teaching\learning model for professionally oriented English dialogue speech.

The methodology of teaching future international economists professionally oriented English dialogue speech that was theoretically substantiated, developed and experimentally verified is able to develop key communication and language skills essential for today’s international business environment.

Keywords: professionally oriented competence, teaching English dialogue speech using business telephone conversations, teaching/learning model, future specialists in international economics.