

**ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ НАВЧАННЯ
АНГЛОМОВНОЇ БІЗНЕС-ТЕЛЕФОНІЇ СТУДЕНТІВ-ЕКОНОМІСТІВ**

Статтю присвячено експериментальній перевірці ефективності навчання англомовної бізнес-телефонії студентів економічних спеціальностей. Розглянуто основні етапи експериментального навчання та проаналізовано результати перевірки ефективності розробленої методики.

Ключові слова: навчання англомовної бізнес-телефонії, експеримент, студенти економічних спеціальностей.

Постановка проблеми та формування мети дослідження. Навчання англомовної бізнес-телефонії є невід'ємним компонентом навчального процесу з ділової англійської мови студентів економічних спеціальностей ВНЗ, оскільки від вміння вести ділові бесіди та переговори по телефону залежить ефективність вирішення ділових та професійних ситуацій із зарубіжними партнерами. У зв'язку з цим серед основних вимог чинних програм з англійської мови для професійного спілкування є опанування випускниками економічних ВНЗ такого виду усного ділового спілкування, як бізнес-телефонія.

Для вдоволення вимог цього завдання ми визначили психологічні, психолінгвістичні, соціолінгвістичні, лінгвістичні особливості навчання бізнес-телефонії [6], сформулювали спеціальні принципи навчання бізнес-телефонії [8], здійснили відбір змісту навчання, розробили систему вправ [7], побудували модель навчання бізнес-телефонії в рамках загального курсу ділової іноземної мови та запропонували методику навчання майбутніх економістів ведення ділових бесід та переговорів по телефону. До основних завдань цієї статті належать:

- обґрунтування експериментальної перевірки ефективності розробленої методики навчання;
- інтерпретація отриманих результатів.

Аналіз останніх досліджень. Слід відзначити об'єктивну складність перевірки ефективності навчання англомовної бізнес-телефонії студентів економічних спеціальностей. Це зумовлено наявністю невеликої кількості праць, присвячених експериментально-дослідній оцінці аспектів навчання ділового спілкування, який нас цікавить. Інтерес викликає експериментальна перевірка методики навчання майбутніх економістів ділових переговорів англійською мовою з комп'ютерною підтримкою (О.П. Биконя), методики навчання ведення ділових бесід з іноземними партнерами студентів економічних спеціальностей (С.С. Коло-мієць, Л.Ф. Манякіна). Чимало досліджень присвячено навчанню майбутніх економістів ділового спілкування іноземною мовою (Н.Л. Драб, Н.В. Зінукова, С.П. Кожушко, О.Б. Тарнопольський). Проте проблема навчання ведення ділових телефонних бесід та переговорів висвітлена лише в лексичному аспекті цього виду спілкування (Л.Я. Личко). Зауважимо, що в зарубіжних дослідженнях (J. Comfort, S. Donna, S. Lowe, B. Jean Naterop, R. Réveil) питання формування вмінь ведення телефонних бесід та домовленостей розроблені здебільшого практично, без достатнього теоретичного обґрунтування. Ці праці, безперечно, заслуговують на увагу, проте вони не можуть розв'язати проблему навчання студентів вітчизняних немовних ВНЗ, оскільки розраховуються на тих, хто спілкуються у професійній сфері рідною мовою і де культура ділового спілкування виробляється протягом багатьох десятиліть.

Зазначені напрями досліджень не вичерпують усіх питань комунікативної підготовки студентів немовних вищих навчальних закладів у сфері телефонної

комунікації, а головне, – не розкривають питання ефективності навчання англомовної бізнес-телефонії студентів-економістів, які і є предметом нашого дослідження. Саме це і зумовлює **актуальність** цієї статті.

Виклад основного матеріалу. З метою перевірки ефективності розробленої методики навчання англомовної бізнес-телефонії студентів третього курсу економічних спеціальностей було проведено експериментальне навчання, методика організації та проведення якого базувалася на сучасних дослідженнях з проблеми педагогічного експерименту [2; 3]. Перед початком експерименту було визначено його основну мету, яка полягала в перевірці запропонованої системи вправ для навчання бізнес-телефонії майбутніх економістів на заняттях з ділової англійської мови, а також у визначенні практичних переваг використання навчального посібника «Business Telephoning») для навчання ведення ділових телефонних бесід та переговорів.

За класифікацією П.Б. Гурвича експериментальне навчання було змішаним вертикально-горизонтальним природним відкритим [2, с. 29-36]. Експериментальне навчання проводилося з лютого по травень 2009 р. зі студентами III курсу спеціальностей: «Маркетинг» (КІДУЕП), «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» (КДУ), «Міжнародна економіка» (КУЕІТУ). Для експерименту було обрано саме студентів III курсу із вказаних спеціальностей, тому що в них уже частково сформовано комунікативну компетенцію в говорінні та аудіюванні (вони вивчають англійську мову для ділового спілкування). Вони більш професійно підходять до розв'язання проблем, ніж, скажімо, студенти II курсу тих же спеціальностей. Експериментальне навчання відбувалося на практичних заняттях з ділової англійської мови. Крім того, студентам видавалися завдання для самостійної роботи і домашні завдання, які потім перевірялися в аудиторії.

Склад контрольних та експериментальних груп визначався за результатами тестування, метою якого було визначити вхідний рівень володіння загальною англійською мовою. Цей рівень вимірювався за допомогою матеріалів кембриджського тесту-іспиту FCE (First Certificate in English), який відповідає рівню володіння загальною англійською мовою B2 [4] і який є однією з умов успішного навчання бізнес-телефонії, що було зазначено в гіпотезі нашого дослідження. Отже, на основі результатів тесту було сформовано 3 експериментальні групи, які іменуються далі як ЕГ1 (12 студентів), ЕГ2 (10 студентів), ЕГ3 (14 студентів) та 3 контрольні групи - КГ1 (12 студентів) КГ2 (12 студентів) КГ3 (12 студентів). Якісний склад груп був однаковий, всі студенти належали до однієї вікової категорії (19-21 рік) та мали приблизно однаковий середній рівень (B2) володіння навичками і вміннями діалогічного мовлення та аудіювання, оскільки ними було виконано понад 50% запропонованих завдань.

Викладачем в експериментальних групах виступила автор цієї статті, експериментаторами у контрольних групах – старші викладачі кафедр іноземних мов КДУ (К.В. Пашивкіна), КУЕІТУ (О.П. Христенко), КІДУЕП (Ю.О. Ряжська).

Методика, за якою здійснювалося навчання в експериментальних та контрольних групах, відрізнялася тим, що в експериментальних групах навчання англомовним телефонним бесідам та переговорам здійснювалося на основі розробленої системи вправ навчального посібника “Business Telephoning” та запропонованої моделі такого навчання, а навчання в контрольних групах - на основі базових підручників з ділової англійської мови, які містили теми, пов'язані з діловими контактами та веденням телефонних розмов. Так, в КГ КДПУ навчання здійснювалося за базовим підручником для студентів третього курсу економічних спеціальностей – «English for Businessmen» (Н.А. Лук'янова), в КГ КІДУЕП - («Business Projects» (О.Б. Тарнопольський, С.П. Кожушко) та в КГ КУЕІТУ - («English for business contacts» (М.Ф. Хачатурова).

Метою передекспериментального зрізу було визначити рівень володіння навичками та вміннями вести телефонну бесіду до початку експериментального навчання. Студенти, які брали участь в експерименті, отримали види завдань, що були однаковими як при проведенні передекспериментального зрізу, першого та другого контрольного зрізів, так і

післяекспериментального зрізу. Критерії оцінювання, які описані далі, також були використані при проведенні трьох зрізів.

З метою об'єктивного оцінювання рівня сформованості навичок і вмінь вести ділові телефонні бесіди та переговори англійською мовою студентів визначених контрольних та експериментальних груп до початку експериментального навчання та після його проведення на основі спеціальних досліджень з проблеми контролю й оцінювання вмінь говоріння та аудіювання [5; 1; 9] нами були розроблені критерії та розподіл балів, що містяться у табл. 1.

Таблиця 1

Критерії сформованості комунікативної компетенції

Критерії	Розподіл балів	Стисла характеристика
Змістовно-смысловий критерій	10	Правильність розуміння на слух репліки
	10	Реалізація комунікативного наміру того, хто говорить згідно зі змістом висловлювання, інформативність, точність передавання. Логічність викладу та відповідність змісту
Логіко-смысловий критерій	10	Дотримання структурності/етапів ведення бесіди по телефону. Вміння почати та закінчити розмову. Зв'язна послідовність мовленнєвих актів і обґрунтованість висловлювання
Функціонально-комунікативний критерій	10	Активність та невимушеність комуніканта у спілкуванні, використання «заповнювачів мовчання», вміння пояснити мету дзвінка, вміння швидко записати повідомлення для передавання інформації третій особі. Вміння уточнювати, надавати інформацію
Критерій лінгвістичної характеристики висловлювання	10	Відносна мовна правильність висловлювання (граматична, лексична, фонетична), використання кліше
	5	Різноманітність лексичних та граматичних засобів висловлювання
	10	Темп мовлення та обсяг (кількість фраз, речень), оперативність реагування
Критерій соціолінгвістичної відповідності	10	Адекватність реалізації комунікативного наміру соціокультурним нормам ведення ділових бесід та переговорів з іншомовними партнерами, дотримання правил та норм ділового етикету

Таблиця 2

**Результати передекспериментального зрізу
ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНІ ГРУПИ**

Група	Критерії/кількість балів у середньому по групі за кожним з критеріїв (зміст критеріїв див. у абл. 1)					Усього/макс. 75 балів
	I/макс. 20 балів	II/макс. 10 балів	III/макс. 10 балів	IV/макс. 25 балів	V/макс. 10 балів	
ЕГ1	10,8	5,1	5,8	9,6	5,7	37
ЕГ2	12,2	5,8	6,4	10,5	6,3	41,2
ЕГ3	11,9	5,9	6,3	10,2	6,1	40,4
Середній показник за всіма групами	11,6	5,6	6,1	10,1	6,0	39,5

КГ1	9,7	5,2	5,9	8,9	6,5	36,2
КГ2	12,2	6,0	6,4	11,5	6,4	42,3
КГ3	11,9	5,9	6,3	10,2	6,1	40,4
Середній показник за всіма групами	11,2	5,7	6,2	10,2	6,3	39,6

Таким чином, набрані 70-75 балів відповідають вищому рівню володіння навичками та вміннями вести ділові бесіди та переговори по телефону. 60-69 балів - достатній рівень для здійснення спілкування по телефону, але не досконалий, що потребує корекції та удосконалення навичок і розвитку зазначених вмінь. 50-59 набраних балів становлять рівень, необхідний для навчання бізнес-телефонії за допомогою розробленої системи вправ та запропонованої моделі навчання. З метою об'єктивної оцінки відповіді студентів записувалися на диски та прослуховувалися експериментатором. Потім за визначеними критеріями виставлялися бали. У таблицях, наведених нижче, містяться результати контрольних, експериментальних груп передекспериментального зрізу, першого та другого контрольного зрізів і результати післяекспериментального навчання.

З одного боку, це означає, що студенти дібраних груп рівною мірою мали потребу в розвитку відповідних мовленнєвих навичок та вмінь. З іншого боку, такі показники давали право обґрунтовано зіставляти в процесі експериментального навчання експериментальні та контрольні групи, оскільки, якщо між ними була б виявлена різниця в результатах навчання, то її закономірно було б віднести на рахунок різних методик та навчальних матеріалів, що використовувалися. Слід відзначити, що суттєва різниця у результатах навчання в експериментальних і контрольних групах ясно проявилася вже за даними першого контрольного зрізу, тобто після того, як студенти експериментальних груп опрацювали третину навчального посібника, а саме теми: ((«*Making and receiving calls through cross cultural aspect*», ((«*Connecting people. Leaving and taking messages*», ((«*Making and cancelling appointments*». З показників табл. 3 видно, що відбувається значний прогрес у розвитку вмінь аудіювати порівняно з тими показниками, які ті, хто навчаються, продемонстрували протягом передекспериментального зрізу. Це свідчить, що запропонована методика та відповідні навчальні матеріали забезпечують ефективне і досить швидке формування таких умінь.

Таблиця 3

**Результати першого контрольного зрізу
ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНІ ГРУПИ**

Група	Критерії/кількість балів у середньому по групі за кожним з критеріїв					Усього/макс. 75 балів
	I/макс. 20 балів	II/макс. 10 балів	III/макс. 10 балів	IV/макс. 25 балів	V/макс. 10 балів	
ЕГ1	11,9	6,8	7,1	14,5	7,5	47,8
ЕГ2	14,5	8,3	7,8	15,9	8,1	54,6
ЕГ3	12,3	6,9	7,2	13,8	8,5	48,7
Середній показник за всіма групами	12,9	7,3	7,3	14,7	8,0	50,3
КГ1	8,9	4,8	5,7	7,6	5,9	32,9
КГ2	11,5	5,7	6,1	10,9	6,4	40,6
КГ3	9,9	6,1	5,7	8,9	5,4	36
Середній показник	10,1	5,5	5,8	9,1	5,9	36,5

за всіма групами						
------------------	--	--	--	--	--	--

Нічого подібного не спостерігалось у контрольних групах. Загальні показники за всіма контрольними групами залишилися на тому ж рівні, що й протягом проведення передекспериментального зрізу. Вони навіть дещо знизилися, що пояснюється ускладненням навчального матеріалу та завдань порівняно з тими, на основі яких проводився передекспериментальний зріз.

Таблиця 4

**Результати другого контрольного зрізу
ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНІ ГРУПИ**

Група	Критерії/кількість балів у середньому по групі за кожним з критеріїв					Усього/макс. 75 балів
	I/макс. 20 балів	II/макс. 10 балів	III/макс. 10 балів	IV/макс. 25 балів	V/макс. 10 балів	
ЕГ1	11,8	7,9	7,9	15,2	7,5	50,3
ЕГ2	15,1	8,7	8,5	15,9	8,3	56,5
ЕГ3	14,8	7,4	7,6	14,3	8,6	52,7
Середній показник за всіма групами	13,9	8	8	14,7	8,1	53,1

КОНТРОЛЬНІ ГРУПИ

Група	Критерії/кількість балів у середньому по групі за кожним з критеріїв					Усього/макс. 75 балів
	I/макс. 20 балів	II/макс. 10 балів	III/макс. 10 балів	IV/макс. 25 балів	V/макс. 10 балів	
КГ1	10,1	5,2	6,8	9,5	7,1	38,7
КГ2	11,5	5,7	6,1	10,9	6,4	43,8
КГ3	10,2	7,7	6,7	9,1	6,8	40,5
Середній показник за всіма групами	10,6	6,2	6,5	9,8	6,7	41

Звичайно, і в експериментальних, і в контрольних групах була різниця між окремими групами в успішності навчання. Наприклад, серед експериментальних груп найбільший прогрес спостерігався в групі ЕГ2 (загальний середній бал 41,2 за даними передекспериментального зрізу і 54,6 за показниками першого контрольного зрізу – значно більше, ніж у всіх інших експериментальних групах). З іншого боку, одна з контрольних груп КГ2 (яка дала найкращі показники серед контрольних груп під час передекспериментального зрізу – 42,3 балів) продемонструвала в контрольному зрізі спад, але залишилася лідером серед контрольних груп. Це дає право стверджувати, що групи, як експериментальні, так і контрольні (ЕГ2 і КГ2), мають кращі показники в передекспериментальному зрізі та контрольному – це групи, які на II та III курсі вивчають ділову англійську мову за підручником «Business Projects». Але ці окремі і цілком природні коливання в успішності навчання між різними експериментальними і контрольними групами не змінюють загальної картини. У цілому вона демонструє значний прогрес в експериментальних групах і практичну відсутність такого прогресу в контрольних групах. Таким чином, за даними контрольного зрізу між

експериментальними та контрольними групами виник значний розрив щодо результатів формування умінь ведення ділових бесід по телефону – розрив, який свідчить про суттєві переваги методики і навчальних матеріалів, що використовувалися в експериментальних групах.

Таблиця 5

Результати післяекспериментального зрізу
ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНІ ГРУПИ

Група	Критерії/кількість балів у середньому по групі за кожним з критеріїв					Усього/макс. 75 балів
	I/макс. 20 балів	II/макс. 10 балів	III/макс. 10 балів	IV/макс. 25 балів	V/макс. 10 балів	
ЕГ1	11,8	7,9	7,9	15,2	7,5	50,3
ЕГ2	15,1	8,7	8,5	15,9	8,3	56,5
ЕГ3	14,8	7,4	7,6	14,3	8,6	52,7
Середній показник за всіма групами	13,9	8	8	14,7	8,1	62

КОНТРОЛЬНІ ГРУПИ

Група	Критерії/кількість балів у середньому по групі за кожним з критеріїв					Усього/макс. 75 балів
	I/макс. 20 балів	II/макс. 10 балів	III/макс. 10 балів	IV/макс. 25 балів	V/макс. 10 балів	
КГ1	10,1	5,2	6,8	9,5	7,1	38,7
КГ2	11,5	5,7	6,1	10,9	6,4	43,8
КГ3	10,2	7,7	6,7	9,1	6,8	40,5
Середній показник за всіма групами	10,6	6,2	6,5	9,8	6,7	45

Отже, за результатами проведеного експерименту можна зробити такі **висновки**:

1) розроблена система вправ для навчання бізнес телефонії забезпечила швидке зростання рівня розвитку навичок та вмінь ділового спілкування по телефону, про що говорять високі результати, отримані в усіх експериментальних групах;

2) проведені контрольні зрізи та післяекспериментальний зріз продемонстрували суттєву перевагу експериментальних груп над контрольними в результативності навчання, що дає підставу говорити про практичні переваги використання навчального посібника «Business Telephoning») в експериментальних групах;

3) за результатами двох контрольних зрізів та післяекспериментального зрізу найкращі показники порівняно з показниками інших контрольних груп спостерігалися в групі КГ2, яка навчалася діловому телефонному спілкуванню за підручником «Business Projects».

Перспективою подальших досліджень є висвітлення методичних рекомендацій щодо організації та проведення навчання майбутніх економістів англійської бізнес-телефонії.

Список використаної літератури

1. Бориско Н.Ф. Критерії оцінки усного монологічного висловлювання в процесі навчання іноземної мови інтенсивним методом / Н.Ф. Бориско // Методика викладання іноземних мов: республіканський наук.-метод. зб. – К., 1988. – Вип. № 7. – С 46–50.
2. Гурвич П.Б. Теория и практика эксперимента в методике преподавания иностранных языков / П.Б. Гурвич // Спецкурс. – Владимир: ВГПИ, 1980. – 104 с.
3. Педагогічний експеримент: навч. посіб. для студентів педагогічних вузів / В.І. Євдокімов, Т.П. Агапова, І.В. Гаврик, Т.О. Олійник. – Х. : ХДПУ «ЩИС», 2001. – 148 с.
4. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / наук. ред. українського видання С.Ю. Ніколаєва. – К. : Ленвіт, 2003. – 273 с.
5. Склярєнко Н.К. Критерии оценки уровня практического владения учащимися иноязычным говорением: [интегрированное пособие для студентов и преподавателей пед. вузов, учителей средних школ] / Н.К. Склярєнко, Т.И. Олейник, – Горловка : ГГПИИЯ, 1995. – С. 85–92.
6. Сліпченко Л.Б. Особливості навчання англомовної бізнес-телефонії студентів економічних спеціальностей / Л.Б. Сліпченко // Учёные записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Вып. 61. Серия: Филология, социальные коммуникации: сб. – Симферополь : ТНУ, 2009. – Т. 22 (61). – № 1. – С. 635–638.
7. Сліпченко Л.Б. Система вправ для навчання англомовної бізнес-телефонії студентів економічних спеціальностей / Л.Б. Сліпченко // Вісник Чернігівського державного університету імені Т.Г. Шевченка. Вип. 70. Серія : Педагогічні науки: зб. – Чернігів : ЧДПУ, 2009. – № 70. – С. 181–186.
8. Сліпченко Л.Б. Теоретичні основи навчання англомовних ділових телефонних переговорів майбутніх економістів / Л.Б. Сліпченко // Вісник Житомирського державного університету імені І.Я. Франка. Вип. 48. Серія: Педагогічні науки: зб. – Житомир : ЖДУ, 2009. – № 48. – С. 88–92.
9. Тарнопольский О.Б. Методика обучения английскому языку для делового общения: учеб. пособие / О.Б. Тарнопольский, С.П. Кожушко. – К. : Ленвит, 2004. – 192 с.

Статья посвящена экспериментальной проверке эффективности обучения англоязычной бизнес-телефонии студентов экономических специальностей. Рассмотрены основные этапы экспериментального обучения и проанализированы результаты проверки эффективности разработанной методики.

Ключевые слова: обучение англоязычной бизнес-телефонии, эксперимент, студенты экономических специальностей.

The article is devoted to experimental verification of teaching Business-Telephoning efficiency to students of economic specialties. The basic stages of the experimental teaching are considered and the results of verification of the developed method efficiency are analyzed.

Key words: teaching Business Telephoning in English, experimental study, students of economic specialties.

Надійшло до редакції 7.09.2011.