

Л. Б. Слипченко

Учреждение образования «Кременчугский институт Днепропетровского университета имени Альфреда Нобеля», Кременчуг, Украина

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОБУЧЕНИЮ СТУДЕНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ АНГЛОЯЗЫЧНОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ

Предлагаются методологические подходы к обучению студентов неязыковых специальностей англоязычному деловому общению по телефону. Представлены учебные материалы, система упражнений для формирования профессионально-ориентированной коммуникативной компетенции в говорении и аудировании, а также предложена модель организации учебного процесса с полной интеграцией в общеуниверситетский курс «Иностранный язык профессиональной направленности».

Введение. Выход украинских коммерческих компаний на международный рынок, а также возникновение и распространение новых современных средств устной коммуникации обуславливают социальный заказ общества на подготовку квалифицированных специалистов, которые бы владели навыками и умениями иноязычного профессионального общения посредством телефонной связи. Учитывая растущий социальный заказ на таких специалистов в условиях расширения международных экономических связей, а также на требования к будущему специалисту, изложенные в Программе английского языка для профессионального общения (2005) [1], необходимым и актуальным является совершенствование профессионально-ориентированной англоязычной подготовки выпускников экономических специальностей. Предлагаемые в данной статье методические подходы к обучению студентов неязыковых специальностей англоязычному деловому общению по телефону в значительной степени решают эту проблему в плане полной интеграции курса англоязычной деловой телефонии в общий университетский курс обучения иностранному языку профессиональной направленности в условиях кредитно-модульной системы.

Методология и методы исследования.

Основная цель исследования заключается в теоретическом обосновании, разработке и экспериментальной проверке методики обучения англоязычной деловой коммуникации по телефону (далее — АДКТ). Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- раскрыть понятие англоязычной коммуникации по телефону с учётом специфики прохождения коммуникативного акта между говорящим и слушающим абонентами;
- выявить психолингвистические, лингвистические, социолингвистические основы данной сферы коммуникации, а также методические особенности обучения этому виду делового общения в процессе подготовки украиноязычных студентов;
- на основании анализа научно-теоретической психологической, лингвистической и методической литературы определить цель и специфические принципы обучения АДКТ;
- определить содержание обучения деловой телефонии, осуществить отбор учебного материала для формирования у студентов профессионально-ориентированной коммуникативной компетенции (далее — ПОКК] в говорении и аудировании средствами англоязычной деловой телефонии;

- разработать систему упражнений для формирования ПОКК в говорении и аудировании, а также модель внедрения обучения в условиях кредитно-модульной системы;

- экспериментально проверить эффективность разработанной методики обучения АДКТ будущих экономистов.

Названные задачи обусловили использование следующих методов исследования: критического (теоретического) анализа научной педагогической, психологической и методической литературы [2], [3], [4], [5], а также учебно-нормативной документации по проблемам исследования [1], [6], [7], [8]; анкетирования респондентов (специалистов экономического профиля, работающих в коммерческих, государственных структурах и организациях Кременчуга и имеющих постоянные деловые контакты с представителями зарубежных стран) по выявлению целесообразности и актуальности формирования навыков и развития умений деловой коммуникации по телефону на английском языке; анкетирования респондентов (сформированных специалистов экономического профиля, использующих средства телефонной связи в профессиональной деятельности) по выявлению вероятных тем и ситуаций деловой телефонной коммуникации; анализа действующих учебников отечественных и зарубежных авторов по английскому языку профессиональной направленности [9], [10], [11], содержащих темы по деловой телефонии; подготовки и проведения методического эксперимента в целях проверки эффективности методики обучения [12], [13], [14]; статистической обработки данных, полученных в ходе эксперимента и после экспериментального обучения. Предметом исследования является методика обучения англоязычной деловой коммуникации по телефону студентов II курса экономического профиля при достижении ими соответствующего уровня языковой подготовки B1, B2 в говорении и аудировании.

Организация исследования.

Необходимо отметить, что методика обучения АДКТ отражает украинский вариант коммуникативного метода и полностью адаптирована к целям обучения, менталитету, а также особенностям украинских студентов и преподавателей. Поэтому важным является предоставление студентам развёрнутых объяснений реплик, психологического настроя на восприятие и передачу сообщения, подробное разъяснение структуры разговора по телефону, использование различных по признаку коммуникативности/некоммуникативности видов упражнений, рациональное сопряжение упражнений с разной степенью управляемости и т. д.

Предложенную методику можно эффективно использовать для обучения студентов экономических специальностей, исходный уровень подготовки которых по английскому языку должен быть не ниже B1, поскольку именно такой уровень является необходимым для практического овладения ими специфическими навыками и умениями профессионального общения посредством телефонной связи. Ключевым моментом данной методики является то, что она полностью базируется на специфичности прохождения коммуникативного акта между говорящим и слушателем. Поэтому главным для её практического внедрения в учебный процесс является соблюдение специально разработанных принципов обучения: обучение АДКТ через моделирование ситуаций общения (моделирование ситуаций делового телефонного общения исходя из цели, контекста, намерений и коммуникативных потребностей говорящего и слушателя); обучение АДКТ на основе ролевых/деловых игр (внедрение специфической организации учебного процесса и воспроизведение иноязычной деловой активности в студенческой аудитории в целях реализации творческого потенциала студентов, приведения в действие механизма их процессуальной мотивации); приоритет говорения (доминирующее значение в самой природе телефонной коммуникации); клиширование в обучении АДКТ (продуцирование

стереотипных языковых средств в случае установления связи уменьшает риск возникновения недоразумений); культурная обусловленность обучения АДКТ (сосредоточение внимания на стандартах коммуникативного поведения, которые существуют в англоязычном культурном социуме и влияют на успешность телефонной коммуникации в случае их соблюдения); концентрированность в обучении АДКТ (построение и организация учебного процесса как «коммуникативного ядра» накопления специфических коммуникативных навыков и умений).

В ходе практического внедрения разработанной методики в учебный процесс перед преподавателем в первую очередь встает вопрос отбора содержания, на основе которого будет осуществляться формирование и развитие профессионально-ориентированной коммуникативной компетенции в устной речи. Начиная отбор содержания на уровне тем и ситуаций (решение вопроса «чему учить?»), необходимо обратить особое внимание на то, что их выделение возможно лишь на основе учёта возможных профессиональных потребностей. Отбор типичных речевых образцов и языкового инвентаря (терминологической лексики, специфических понятий по деловой телефонии, определённого грамматического материала) нужно осуществлять на основе аутентичных диалогов. Только после этого становится возможным определить те знания, навыки и умения, которыми должны овладеть студенты в процессе формирования коммуникативной компетенции. Такая процедура требует соблюдения/учёта специфических для АДКТ критериев отбора: критерий вероятности (отбор только той тематики и ситуаций, в которых будущий экономист с наибольшей вероятностью будет нуждаться в процессе англоязычной телефонии); критерий типичности (подбор речевых образцов, которые являются типичными для определённых тем и коммуникативных ситуаций деловой телефонии и служат образцом для воспроизведения собственных высказываний в соответствии

с коммуникативными намерениями и ситуациями); критерий применимости (подбор специфических языковых средств и терминологического словаря-минимума по деловой телефонии); критерий подлинности речевых образцов (отбор реальных речевых образцов); критерий культурной природосообразности (отбор языковых средств, которые характеризуются оригинальностью употребления в англоязычном социуме и не имеют эквивалентов в украиноязычном); критерий покрытия (отбор тех базовых речевых навыков и умений, которые должны покрыть всю специфику ведения телефонной коммуникации).

Работа по данной методике предусматривает применение большого количества аутентичных звукозаписей, осуществлённых англоязычными носителями, что, в свою очередь, обеспечивает возможность прослушивания различных голосов, тембров, манеры речи. Использование звукозаписи телефонных разговоров только носителями языка представляет реальное, не упрощённое её использование (с нормальной скоростью и настоящим ритмом, а также акцентами звучания, необходимыми для развития специфических навыков и умений воспринимать на слух). Учитывая невозможность применения в большинстве вузов оригинальных звукозаписей, целесообразным для обучения реальным речевым образцам является использование синтезированных диалогов. Названные диалоги очень близки к истинным, но в то же время они лучше приспособлены к реальным условиям обучения (к уровню языковых достижений обучающихся, изучаемой тематике, менталитету и особенностям студентов и преподавателей), т. е. оптимально соответствуют учебным потребностям. Адаптированными и специально созданными для обучения телефонной коммуникации могут быть только коммуникативные ситуации. На основе отобранных материалов преподавателю рекомендуется строить систему упражнений с учётом психолингвистических, лингвистических и социокультурных особенностей данной

сферы речевой коммуникации. Иными словами, для обеспечения максимально высокого уровня готовности будущих экономистов к осуществлению телефонной коммуникации с представителями англоязычного социума необходимо включение тренировочных упражнений для преодоления «психологического барьера» коммуникации без зрительного контакта, а также преодоления влияния коммуникативных шумов и повреждений на линии. Это в основном подготовительные упражнения для обучения клишированному общению, задания для обучения аудированию на основе операционных упражнений (упражнения низшего уровня коммуникативности), а также упражнения для обучения говорению на основе целостных диалогов, состоящих из различных коммуникативных функций, и деятельностные упражнения для обучения аудированию (упражнения высшего уровня коммуникативности). Преподавателю рекомендуется организовывать обучение АДКТ с использованием системы заданий, которая состоит из упражнений для формирования англоязычной ПОКК в говорении (диалогической речи) и подсистемы упражнений для формирования англоязычной ПОКК в аудировании.

Эти упражнения рекомендуется включать в модель построения и организации учебного процесса, которая базируется на принципе «концентрированного» обучения как такового, действующего как коммуникативный стержень накопления специфических навыков и умений до начала изучения студентами делового иностранного языка. Такой подход является наиболее целесообразным в период достижения студентами среднего уровня владения общеупотребительным английским языком и включает базовые навыки и умения в говорении/аудировании (уровни B1, B2 по общим европейским рекомендациям), т. е. не ранее первого семестра II курса. Этот период совпадает с изучением университетского курса «Иностранный язык профессиональной направленности», на который в данном

семестре отводится 108 часов аудиторной и столько же — внеаудиторной работы. Поэтому период концентрированного обучения АДКТ проходит при запланированных на него 25 аудиторных часах, 20 из которых отводятся на внеаудиторные занятия и 5 — на контрольные мероприятия.

Как свидетельствуют результаты эксперимента, количественные показатели у студентов экспериментальных групп, обучавшихся по описанной выше модели организации учебного процесса, были несколько выше показателей студентов экспериментальных групп, обучавшихся по альтернативной модели организации учебного процесса (исключение специальных упражнений на формирование психологической и социокультурной компетенции обучающихся). Для оценки приобретённых студентами навыков и умений в процессе обучения необходимо проведение вводного контроля, двух текущих и двух итоговых контрольных проверок по двум смысловым модулям. Критериями таких контрольных мероприятий для проверки уровня развития речевых навыков и умений в говорении и аудировании могут служить: содержательно-смысловая, логико-смысловая, функционально-коммуникативная, — а также лингвистическая характеристика высказывания и социолингвистическое соответствие. На завершающем этапе обучения АДКТ по предложенной методике создаются условия для достижения студентами уровня B2 сформированности ПОКК в устной речи.

Результаты исследования и их обсуждение. Обобщая изложенные выше методические подходы, можно сделать следующие выводы:

1. Использование предлагаемой методики обучения будущих экономистов АДКТ возможно при достижении студентами соответствующего уровня общеупотребительного английского языка — B1, т. е. когда уже сформированные базовые навыки и умения в говорении и аудировании можно переносить в сферу

деловой коммуникации.

2. Для обеспечения максимального уровня развития специфических коммуникативных навыков и умений необходимо учитывать специфические принципы обучения, которые обеспечивают соответствие методики обучения АДКТ украинского варианта коммуникативного метода и создают ориентиры для практического отбора содержания обучения, разработки специальной системы упражнений и создания модели организации учебного процесса.

3. Отбор содержания обучения англоязычной деловой телефонной коммуникации (тематика и коммуникативные ситуации; речевые образцы и языковой инвентарь, состав прагматических знаний, навыков и умений) следует осуществлять в соответствии с разработанными критериями.

4. В разработанной системе упражнений для обучения АДКТ особое место отводится подготовительным упражнениям в говорении и аудировании, которые формируют и развивают составляющие коммуникативной компетенции, а именно её психологический и социокультурный компоненты.

5. Модель построения учебного процесса базируется на принципе «концентрированного» обучения (25 часов аудиторной работы (для изучения двух модулей) из 108 часов, отведённых на II курсе на изучение дисциплины «Иностранный язык профессиональной направленности») и обеспечивает формирование у студентов социокультурного и психологического компонентов коммуникативной компетенции для эффективного овладения АДКТ.

Заключение. Методические подходы к обучению англоязычной деловой коммуникации по телефону, предназначенные для студентов экономических вузов и факультетов, основываются на теоретико-методологических положениях, рассмотренных в настоящей статье и касающихся последовательности и целей обучения, отбора содержания, принципов и

методов обучения, его организации и технологии. Однако высказанные предположения нуждаются в дальнейшей проверке. Только апробировав методические подходы и получив подтверждение предположений, можно будет говорить о целесообразности их внедрения в педагогическую практику.

Список цитируемых источников

1. Програма з англійської мови для професійного спілкування / Г. Є. Бакаева [та ін.]. — Київ : Ленвіт, 2005.—119 с.
2. Дементьева, М. В. Педагогические условия формирования готовности к деловому иноязычному общению у студентов неязыковых факультетов вузов : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / М. В. Дементьева ; Челябин. гос. пед. ун-т. — Челябинск : [б. и.], 2001. — 163 л.
3. Кулиш, Л. Ку. Психолингвистические аспекты восприятия устной иноязычной речи / Л. Ю. Кулиш. — Киев : Вища шк, 1982.—207с.
4. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учеб. пособие / В. Н. Лавриненко. — М. : ЮНИТИ, 2003.— 415 с.
5. Тарнопольский, О. Б. Методика обучения английскому языку для делового общения : учеб. пособие / О. Б. Тарнопольский, С. П. Кожушко. — Киев : Ленвіт, 2004.— 192 с.
6. Загальноєвропейські рекомендації з мовної освіти : вивчення, викладання, оцінювання. — Київ : Ленвіт, 2003. — 261с.
7. Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра, спеціаліста і магістра // М-во освіти і науки України. — Київ : [б. в.], 2002. — 51 с.
8. Про особливості впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу [Електронний ресурс] : наказ М-ва освіти і науки України від 20.10.2004 р., № 812. — Режим доступа : http://www.mon.gov.ua/laws/MON_812.doc. — Дата доступа: 08.09.2012 г. — Загл. с экрана.
9. Лукьянова, Н. А. Настольная книга бизнесмена (курс английского языка по коммерческой деятельности и формам деловой коммуникации) : учеб. пособие / Н. А. Лукьянова. — 5-е изд., испр. — М. : ГИС, 1998. — 576 с.

10. *Медіа, Н. В.* Этика и практика делового разговора по телефону: учеб. пособие / Н. В. Мелих. — М. : ТЕЗАУРУС, 1990. — 112 с.
11. *Хачатурова, М. Ф.* English for Business Contacts: учеб. пособие для эконом, фак. вузов / М. Ф. Хачатурова. — Киев : Аконит, 1997. — 265 с.
12. *Бухбиндер, В. А.* Про структуру гіпотези та її роль у методичному дослідженні / В. А. Бухбиндер // II респ. конф. з проблем експериментування в методиці навчання іноземних мов: тези доповідей. — Київ: КДППМ, 1979. — С. 38—39.
13. *Гурвич, П. Б.* Теория и практика эксперимента в методике преподавания иностранных языков: [спецкурс] / П. Б. Гурвич. — Владимир : Владим. гос. пед. ин-т им. П. И. Лебедева-Полянского, 1980. — 104 с.
14. *Новиков, Д. А.* Статистические методы в медико-биологическом эксперименте (типовые случаи) / Д. А. Новиков, В. В. Новочадов. — Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2005. — 84 с.

Материал поступил в редакцию 22.02.2013 г.

The article describes guidelines for teaching students of non-language specialty Business Communication by phone in English. The article deals with the necessary educational materials, a system of exercises to create professional-oriented communicative competence in speaking and listening, as well as a model of the educational process, with complete integration into the general university course "Foreign Language for Professional Purpose".