

ПРИНЦИПИ НАВЧАННЯ ДІЛОВОЇ ТЕЛЕФОННОЇ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ

У статті обґрунтовано специфічні принципи навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою студентів економічних спеціальностей. Проаналізовано вплив загальнометодичних принципів навчання, а також компонентів комунікативної компетенції на визначення специфічних принципів навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою.

Ключові слова: ділова телефонна комунікація, специфічні принципи навчання, студенти економічних спеціальностей.

Вступ. Практично всі роботи українських та російських дослідників у сфері етики ділових відносин [4, с. 337-347; 10, с. 160-166], комунікативної лінгвістики [1, с. 15-71; 9, с. 144-156], ділової комунікації [5, с. 273-294] та методики навчання усного ділового спілкування [2, с. 12-55; 6, с. 14-71] визначають необхідність підготовки студентів економічного профілю до здійснення телефонної комунікації англійською мовою. Навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою (ДТК АМ) є важливим компонентом удосконалення професійної англомовної підготовки майбутніх економістів, тому більшість авторів, що розглядали навчання ділового спілкування, включають тематичний блок «Телефонні розмови та домовленості» як невід'ємний компонент навчання ділового спілкування [2; 6; 11]. На необхідність такого навчання вказують також вимоги Програми англійської мови для професійного спілкування щодо професійних вмінь майбутніх економістів, які повинні бути здатними «розуміти в деталях телефонні розмови та телефонувати з конкретними цілями академічного та професійного характеру» [8, с. 9]. Практичне ж впровадження у навчальний процес навчання ДТК АМ є проблемою, що полягає у відсутності методики такого навчання, яка б надавала чіткі орієнтири щодо добору змісту, навчального матеріалу, розробки конкретної системи вправ, організацію занять і навчального процесу в цілому.

Мета статті – окреслити базові положення (теоретичні аспекти) практичної методики навчання ДТК АМ, яка будується не лише на загальних дидактичних і методичних принципах навчання ділового спілкування, але й на спеціальних принципах, розроблених для конкретної специфічної сфери мовної комунікації.

Виклад основного матеріалу. Враховуючи специфічність телефонної комунікації, що виявляється у використанні шаблонних реплік (клішованих мовних засобів), наявності постійного зворотного зв'язку між мовцем та слухачем/дотриманні певних культурно обумовлених параметрів оформлювання висловлювань, з'явилася можливість сформулювати практичну мету навчання ДТК АМ студентів економічного профілю. Така мета полягає у формуванні специфічної професійно орієнтованої іншомовної комунікативної компетенції в говорінні та аудіюванні тих, хто навчається, тобто в оволодінні ними специфічними для цього виду спілкування комунікативними навичками та вміннями. Важливим для розвитку професійно орієнтованої іншомовної комунікативної компетенції (ПОКК) є визначення її складових компонентів, що містять специфічні знання, навички та вміння, оволодіння якими є запорукою успіху в здійсненні телефонної комунікації англійською мовою в професійній сфері діяльності. Як основні складові компоненти ПОКК, слідом за О.Б. Тарнопольським [11, с. 18-40], виділяємо: лінгвістичну, соціолінгвістичну, прагматичну, формально-логічну, предметну та психологічну компетенції.

Кожна з визначених компетенцій має суттєву специфіку прояву, характерну лише для телефонної комунікації. Так, лінгвістичний компонент виявляється в особливостях використання клішованих мовних засобів, стилістично-дотриманого мовного оформлення повідомлення, вживання термінологічної лексики, «заповнювачів мовчання» («*Can I help you?*», «*Would you hold on, please?*», «*The reason I'm calling is...*», «*Please, leave a message after the tone*

or fax us on 0814567843», «I'm just looking for a pen so I can write down your mobile number», 'phone directory', 'return call', 'voice mail', 'switchboard operator'). Процес формування соціолінгвістичної компетенції обумовлений дотриманням не лише мовних правил та норм, а й правил та норм комунікації, що особливо виявляється у розбіжностях ведення ділової телефонії між представниками англomовного та україномовного соціуму, як показано у таких прикладах: «Speaking!» – «Слухаю!», «Would you hold on, please?» – «Хвилинку...» тощо.

З функціональним вживанням лінгвістичних засобів (у цьому дослідженні лінгвістичні мовні засоби – це клішовані мовленнєві зразки) відповідно до комунікативної мети та наміру комунікантів більшість дослідників пов'язують прагматичну компетенцію. Формально-логічний компонент забезпечує логічну зв'язність мовлення, необхідну як для продукування висловлювань мовцем, так і для сприйняття та розуміння специфічних висловлювань слухачем. Предметна компетенція є також важливою, оскільки без забезпечення змістової сторони комунікації неможливо підтримувати телефонну розмову з питань ділової активності. Нарешті, розвиток психологічної компетенції є очевидним і вкрай важливим через наявність психологічних труднощів сприйняття своєрідної специфічної інформації по телефону, а також з наявністю психологічних труднощів надиктовування повідомлення на автовідповідач тощо.

Визначення складових компонентів професійно орієнтованої комунікативної компетенції у процесі навчання телефонної комунікації є важливим для обґрунтування специфічних принципів, спеціально розроблених для навчання майбутніх економістів ДТК АМ. З одного боку, специфічні принципи випливають із компонентів комунікативної компетенції, з іншого – самі забезпечують формування професійно орієнтованої іншомовної комунікативної компетенції та її компонентів.

Варто зазначити, що більшість загальнометодичних принципів навчання також впливають на визначення специфічних принципів навчання ДТК. Це принципи комунікативності, автономії навчальної діяльності, ситуативності, проблемності, забезпечення мотиваційної достатності та слухової наочності [3, с. 269-275; 7].

Саме на перехресті загальнометодичних принципів навчання ділового спілкування, запропонованих О.Б. Тарнопольським та С.П. Кожушко [11, с. 64-99], та спеціальних досліджень з визначення складових компонентів ПОКК у сфері ділової телефонії виникає можливість сформулювати шість спеціальних принципів, на основі яких реалізується навчання ДТК АМ: *принцип навчання ДТК АМ через моделювання ситуацій спілкування; принцип навчання ДТК АМ на основі рольових/ділових ігор; принцип пріоритету говоріння; принцип клішованості у навчанні ДТК АМ; принцип культурної обумовленості навчання ДТК АМ; принцип концентрованості у навчанні ДТК АМ.*

Принцип навчання ДТК АМ через моделювання ситуацій спілкування максимально наближених до реальності впливає з принципів комунікативності і практичної реалізації комунікативної компетенції у навчанні. Цей принцип забезпечує максимально повне моделювання ділової активності та реальні обставини її здійснення через засоби телефонного зв'язку. Реалізація принципу сприяє, по-перше, апробації клішованого спілкування (лінгвістичний компонент комунікативної компетенції), по-друге, моделюванню комунікативної поведінки відповідно до соціокультурних конвенційних норм англomовного соціуму (соціолінгвістичний компонент такої компетенції).

Постійна апробація змодельованих ситуацій, певних типових сценаріїв ділової телефонії відбувається за допомогою рольових/ділових ігор, що забезпечують підвищення процесуальної мотивації, творчості тих, хто навчаються. *Принцип навчання ДТК АМ на основі рольових/ділових ігор* впливає з загальнометодичних принципів комунікативності, забезпечення мотиваційної достатності та автономії творчої навчальної діяльності [11, с. 91-98]. Проведення рольових/ділових ігор є необхідним для формування вмінь забезпечувати точність та доречність використання мовних засобів відповідно до комунікативного наміру і ситуацій (формально-логічний компонент комунікативної компетенції), а також обирати соціально та культурно прийнятний варіант висловлювань в умовах двомовної комунікації (соціолінгвістична компетенція). Важливість використання цього принципу є очевидною від самого початку встановлення ділового контакту по телефону, занотовування повідомлення, що надходить з автовідповідача і т. ін., коли розвиваються прагматичні вміння (прагматична компетенція).

Принцип пріоритету говоріння впливає із загальнометодичних принципів комунікативності та забезпечення мотиваційної достатності. Він також є важливим для формування лінгвістичного та психологічного компонентів комунікативної компетенції. Суть принципу полягає в забезпеченні студентів специфічними мовленнєвими навичками та вміннями (лінгвістична компетенція) продукувати власні повідомлення відповідно до комунікативних потреб. Ефективність навчання телефонної комунікації також залежить від подолання «психологічного бар'єру» встановлювати ділові контакти без зорового супроводу. Тому чим скоріше психологічні труднощі будуть усунуті в процесі практики в говорінні, тим адекватнішою стане іншомовна телефонна комунікація (психологічна компетенція).

В основу *принципу клішованості у навчанні ДТК АМ* покладено специфічність мовлення у телефонній комунікації. Вона передбачає, що для реалізації лінгвістичного компонента комунікативної компетенції використання стереотипних, шаблонних реплік у говорінні є необхідною умовою. Навчання клішованого спілкування сприяє автоматичному продукуванню висловлювань мовцем, а також адекватному сприйняттю телефонного повідомлення слухачем. Необхідність опори на цей принцип пояснюється тим, що чим більший обсяг володіння клішованими мовними засобами у мовця, тим більш розвинутим стає у нього оперативний аспект говоріння і лінгвістична компетенція. Зазначений принцип витікає із загальнометодичних принципів комунікативності, ситуативності та слухової наочності.

Виділення *принципу культурологічності у навчанні ДТК АМ* (розвиває соціолінгвістичний компонент комунікативної компетенції і залежить від принципу комунікативності) обумовлене тим, що важливою умовою ділової комунікації є врахування стандартів комунікативної поведінки того культурного соціуму, з яким ведеться комунікація. Без дотримання соціокультурних норм і правил діалогової взаємодії телефонна комунікація взагалі не є можливою. Зазначений принцип, зокрема, передбачає використання «завуальованих форм» для вираження незгоди або категоричності, знаходження еквівалентів тих мовних засобів, що притаманні телефонному спілкуванню саме в англomовному культурному соціумі тощо.

Принцип концентрованості у навчанні ДТК АМ є останнім, але не менш значущим серед усіх сформульованих принципів. Завдяки реалізації цього принципу можливим є практичне запровадження навчання ДТК АМ в університетський курс ділової англійської мови. У цьому випадку концентрованість розглядається як певний «комунікативний стрижень», за допомогою якого формуються, розвиваються та удосконалюються комунікативні навички та вміння в ДТК, що відображають основні потреби майбутніх економістів у професійних ситуаціях. Таким чином, завдяки виділеному принципу взагалі розпочинається процес формування та розвитку професійно орієнтованої комунікативної компетенції, що стосується ДТК (залежність від принципу комунікативності та розвиток усіх складових комунікативної компетенції).

Сформульовані принципи взаємопов'язані, доповнюють один одного і разом з визначеними цілями становлять одне ціле - своєрідну систему, що надає орієнтири щодо практичного добору навчального матеріалу, розробки системи вправ, побудови моделі навчання ДТК АМ майбутніх економістів.

Висновки. Підсумовуючи вищевикладене, вважаємо, що практичне впровадження навчання ДТК АМ майбутніх економістів можливе за умов реалізації певних спеціальних принципів, розроблених для конкретної специфічної сфери мовної комунікації.

Сформульовані та обґрунтовані принципи впливають із визначених компонентів *професійно-орієнтованої комунікативної компетенції*, а також із загальнометодичних принципів навчання.

Висунуті принципи закладають теоретичну основу методичної системи з впровадження навчання ДТК АМ у курсі ділової англійської мови для майбутніх економістів та надають орієнтири щодо: 1) практичного добору навчального матеріалу [*принцип навчання ДТК АМ через моделювання ситуацій спілкування, принцип пріоритету говоріння, принцип клішованості у навчанні ДТК АМ, принцип культурної обумовленості навчання ДТК АМ*), 2) розробки конкретної системи вправ (*принцип навчання ДТК АМ через моделювання ситуацій спілкування, принцип навчання ДТК АМ на основі рольових/ділових ігор, принцип пріоритету говоріння*), 3) побудови спеціальної моделі навчання ДТК АМ [*принцип концентрованості у навчанні ДТК АМ*).

Перспективою подальших досліджень є здійснення добору навчального матеріалу, розробки системи вправ, побудови моделі навчання ДТК АМ на основі виділених принципів навчання.

Список використаної літератури

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Ф.С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.
2. Биконя О.П. Навчання майбутніх економістів ділових усних та писемних переговорів англійською мовою: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / О.П. Биконя. – К., 2006. – 238 с.
3. Волкова Н.П. Педагогіка: Посібник для студентів вищих навчальних закладів / Н.П. Волкова. – К. : Видавничий центр «Академія», 2003. – 576 с.
4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / В.Н. Лавриненко. – М. : ЮНИТИ, 2003. – 415 с.
5. Леонтович О.А. Россия и США: Введение в межкультурную коммуникацию: учеб. пособие / О.А. Леонтович. – Волгоград : Перемена, 2003. – 399 с.
6. Личко Л.Я. Формування у майбутніх менеджерів-економістів англійської професійної спрямованої компетенції в говорінні: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Л.Я. Личко. – К., 2008. – 257 с.
7. Методика навчання іноземних мов у середніх навчальних закладах: підручник; вид. 2-ге, випр. і перероб. / Кол. авторів під керівн. С.Ю. Ніколаєвої. – К. : Ленвіт, 2002. – 328 с.
8. Програма з англійської мови для професійного спілкування / Г.Є. Бакаєва, О.А. Борисенко, І.І. Зуєнок та ін. – К. : Ленвіт, 2005. – 119 с.
9. Селиванова Е.А. Основы лингвистической теории текста и коммуникации [монограф, учеб. пособие] / Е.А. Селиванова. – К. : Брама, Изд. Вовчок О.Ю., 2004. – 336 с.
10. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на Дону : Феникс, 2003. – 512 с.
11. Тарнопольский О.Б. Методика обучения английскому языку для делового общения / О.Б. Тарнопольский, С.П. Кожушко. – К. : Ленвит, 2004. – 192 с.

В статье обоснованы специфические принципы обучения деловой телефонной коммуникации студентов экономических специальностей. Проанализировано влияние общеметодических принципов обучения, а также компонентов коммуникативной компетенции на определение специфических принципов обучения деловой телефонной коммуникации на английском языке.

Ключевые слова: деловая телефонная коммуникация, специфические принципы обучения, студенты экономических специальностей.

The article focuses on the specific principles of teaching Business Telephone Communication in English to students of economic specialties. The analysis is made as to the influence of general methodological principles of teaching as well as components of communicative competence on defining specific principles of teaching Business Telephone Communication in English.

Key words: business telephone communication, specific principles of teaching, students of economic specialties.

Надійшло до редакції 8.06.2012.