

СИСТЕМА ВПРАВ ДЛЯ НАВЧАННЯ АНГЛОМОВНОЇ БІЗНЕС-ТЕЛЕФОНІЇ СТУДЕНТІВ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ

Анотація: У даній статті розглянута система вправ для навчання бізнес-телефонії студентів економічних спеціальностей; запропонована типова низка вправ та завдань для ефективного ведення переговорів.

Ключові слова: бізнес-телефонія, система вправ, комунікативна спрямованість, рольові та ділові ігри.

Сучасні умови економічних змін, вихід українських комерційних компаній на міжнародний ринок зумовлюють необхідність у якісній підготовці майбутніх економістів, які практично володіли б навичками та вміннями іншомовного професійного спілкування, а також були здатними залучатися до комунікації і співпраці зі своїми партнерами та колегами за кордоном. Для того щоб український фахівець виявився конкурентоспроможним в умовах європейського ринку, його слід уже зараз готувати до роботи, насамперед, у професійно-орієнтованому середовищі. В зв'язку з цим навчання бізнес-телефонії у контексті професійної підготовки студентів економічних спеціальностей повинно стати невід'ємною часткою в опануванні іншомовного ділового спілкування. Оволодіння навичками ведення телефонних переговорів - важлива передумова ефективних професійних та економічних контактів у сфері ділових відносин. Створення раціональної системи вправ є ключем до вирішення проблеми навчання англomовній бізнес-телефонії.

Важливість системи вправ полягає в тому, що вона забезпечує як організацію процесу засвоєння, так і організацію процесу навчання.

Мовленнєва культура майбутнього економіста потребує додержання як етикетних норм (доцільність вживання мовленнєвих засобів у різних соціальних умовах), так і прагматичних норм (правила і тактика спілкування, зокрема, вміння розпочати та закінчити розмову, вміння перефразувати вислів, заповнити паузу тощо). Питання етики ділового спілкування та ведення ділових переговорів у рамках психології розглядалися у працях В. Лівенцової[3], Р.Н.Ботавіної[1], В.С.Кукушина[2], Fisher[11] та інші. Міжнаціональним особливостям ведення ділових переговорів, а саме соціокультурному аспекту, присвячені роботи Raymond Cohen[7], E.C. Hendriks[13], Edward T. Hall[12]. Проведений нами огляд сучасних підручників з ділової англійської мови показав, що навчання телефонії, як окремого фрагменту ділової комунікації, присутнє тією або іншою мірою практично в усіх сучасних підручниках зарубіжних авторів: David Cotton[8], Virginia Evans[10]. Що ж до вітчизняних підручників і навчальних посібників, то в них навчання бізнес-телефонії приділяється вкрай мало уваги. При цьому акценти ставляться переважно на лексичні аспекти питання. Нажаль, залишаються поза увагою питання, пов'язані з тонкощами комунікації і різноманітністю ситуацій, що можуть виникати в ході спілкування по телефону і з якими можуть зіткнутися майбутні учасники переговорів.

У рамках нашого дослідження малося на меті побудувати таку систему вправ навчання англійської бізнес-телефонії, в рамках якої студентів навчали б комунікативним особливостям бізнес-спілкування та проведення ділових переговорів.

При визначенні цілей та завдань щодо розробки системи вправ для навчання студентів економічних спеціальностей англійської бізнес-телефонії, ми використовували основні положення загальної системи вправ для навчання спілкування, викладених у роботах Н.К.Скляренко [5] та методичку навчання англійської мови для ділового спілкування на факультетах економічного профілю, розроблену О.Б.Тарнопольським, С.П.Кожушко [6, с. 100-133].

Уся система навичок та вмінь, необхідних для спілкування по телефону, тобто потрібних для створення усних мовленнєвих висловлювань, адекватних з точки зору мовних, мовленнєвих, соціокультурних норм, вимог ситуації, власних намірів, взаємин співрозмовників становить **комунікативну спрямованість**. Саме комунікативна мовленнєва компетенція розглядається як основна складова в навчанні бізнес телефонії, яка моделює ситуації реального спілкування, враховуючи специфіку іншомовної комунікації. Згідно з цим у вправах моделюється певний відрізок реального процесу комунікації (навчально-комунікативна ситуація), де більш або менш експліцитно вказуються комуніканти, їхні ролі, комунікативні наміри, а також обставини, в яких відбувається спілкування. Для побудови системи вправ за цим критерієм ми використовували *комунікативні, умовно-комунікативні та некомунікативні вправи*. У реальному спілкуванні завжди присутній певний мотив, а отже, для навчання ділового спілкування по телефону ми враховували **критерій вмотивованості діяльності студента**, який характеризуються наявністю мовленнєвої інтенції, навчально-комунікативної ситуації. За **критерієм спрямованості на сприймання або передачу інформації** ми використовували вправи *рецептивно-репродуктивні* (коли репліки співрозмовників є заздалегідь заданими мовними формами, готовими фразами, кліше, чимось раніше відомим або вивченим), та *рецептивно-продуктивні* (співрозмовники обмінюються висловлюваннями, створеними «на місці», а не опрацьованими раніше). Виходячи з **рівня керування мовленнєвою діяльністю студентів** при навчанні бізнес-телефонії можливе використання часткового та мінімального керування.

Наведемо приклади вправ, які містить запропонований нами навчальний посібник 'Business Telephoning':

- Умовно-комунікативна вмотивована рецептивно-продуктивна вправа з частковим керуванням, з рольовим компонентом. Виконується в парах. Інструкція подається кожному студенту.

Student A:

You want to speak to Mrs Braun about your account with her company, W&W. If Mrs Braun isn't in the office, leave the following information:

- *Your name, telephone number: 347-8910 (or use your own).*
- *The reason for your call: changing conditions of your contract with W&W.*
- *You can be reached until 5 o'clock at the above number. If Mrs Braun calls after 5 o'clock, she should call 458-2416.*

Student B:

You are a receptionist at W&W. Student A would like to speak to Mrs Braun, but she is out of the office. Take a message and make sure you get the following information:

- Name and telephone number - ask student A to spell her/his surname.
- The message student A would like to leave for Mrs Braun.
- How late Mrs Braun can call student A at the given telephone number.

- Умовно-комунікативна рецептивно-продуктивна вправа з частковим керуванням без рольового компонента та зі спеціально створеними опорами. Виконується індивідуально у мовній лабораторії та призначена для основного етапу.

Listen to the tape and decide what you would say in response to the following remarks:

- I'm calling because I don't think I'll be able to come after all.
 - Could we arrange another appointment?
 - Let's fix another time then. Would it suit you if we postpone the meeting until next month?
- (Unit 3, Ex.9)

- Вмотивована комунікативна рецептивно-репродуктивна вправа з мінімальним керуванням зі спеціально створеною опорою та з рольовим ігровим компонентом. Виконується індивідуально та в парах на основному етапі.

Listen to someone leaving a telephone message and complete the table with the appropriate information. Take some notes to prepare the return call.

Date:-	Time:-	Name of the caller:
Reason for call:		Action needed:
Action needed by:		Other: Phone no: Mobile no:

(Unit 2, Ex.4)

- Загальногрупова дискусія без опор та без рольового ігрового компонента - полілог-обговорення з елементами монологу:

Making a first time call is not easy. Do you agree with the common causes of problems that occur on the telephone? Add to the list:

- Poor English
- Inappropriate telephone language
- Hesitation due to lack of confidence and preparation
- Unclear information provided by the caller/receiver
- Native speakers talk too quickly

(Unit 1, Ex.2)

- Некомунікативні вправи використовуються для розвитку лексичних та граматичних навичок та містять можливий спектр таких завдань, як:

- завдання з вибором однієї правильної відповіді (до кожного з завдань пропонуються три-чотири варіанти відповіді, з яких лише один є правильним):

1. If an Indian says 'Come any time,' he or she expects you to:

- arrange a visit immediately
- visit him/her the next day
- ignore the invitation

2. People who grow up and work in different cultures develop different attitudes and behaviors in regard to such matters as:

- indirectness of communication
- importance of punctuality
- individual decision making

(Unit 1, Ex.13)

- завдання на визначення правильності/неправильності твердження (у завданнях пропонується визначити правильність чи неправильність поданого твердження відносно змісту почутого):

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
 5. *Fortunately, the secretary at Eastern Textiles could put Mrs. Neubert through to Mrs. Brown.* T/F
 6. *A consulting manager, Albina Neubert phoned Eastern Textiles to confirm an appointment with Mrs. Brown for Friday.* T/F (Unit 3, Ex.11)

- завдання на заповнення пропусків (у завданнях пропонується доповнити речення в тексті/діалозі словосполученнями/ словами із поданих варіантів або вписати правильну граматичну форму лексичної одиниці, поданої у дужках):

1. *I'm phoning you about amatter.*
2. *You can't have packed it properly; the package was already when it wasto us.*
3. *We expected a much higher standard of*
4. *I'm ringing to say howI was by the final result.*
5. *I can only on behalf of the company.*
6. *I'm afraid there's been a; your order was dispatched to the wrong address.*
7. *We haven't received the parts from our supplier, so there's inevitably a in your order.*
8. *We're very sorry for the..... .*

(Processing, mix-up, inconvenience, delay, service, apologize, delivered disappointed, serious, damaged) (Unit 9, Ex.2)

Таким чином, *некомунікативні вправи* і завдання в *Grammar та Vocabulary Focus* націлені на повторення і закріплення граматичних конструкцій, необхідних для усної комунікації на просунутому етапі і відіграють в основному допоміжну роль.

Професійна спрямованість вправ дозволяє вдосконалювати вміння професійного спілкування іноземною мовою, використовуючи теоретичні коментарі в розділі Note Taking Focus, якими насичений навчальний посібник "Business Telephoning". Запропоновані навчальні діалоги з ділової тематики ведення телефонних переговорів служать практичною основою для подальшого обговорення тем у галузі менеджменту і маркетингу. Таким чином, майбутнім фахівцям надається можливість досліджувати й аналізувати свої можливості щодо майбутньої професійної діяльності. Наведемо приклад вправи, що містить практичні рекомендації стосовно пошуку роботи:

- *You are a job seeker. Look at the four job advertisements and complete the following tasks:*
Write down the skills and abilities that would qualify you for a specific position described in the ads.
 - a. *Describe your employment achievements that illustrate your initiative, dependability, responsibility, and resourcefulness.*
 - b. *Describe how your qualifications will fit the requirements of the given ads.*
 - c. *Show how your special talents and background will benefit the mentioned companies.*

Work in pairs with another student. Phone the appropriate persons of the given ads:
to find out more information about the position.
to request a job description.
to find out the format of the interview. (Unit 4, Ex.18)

Культурологічна спрямованість вправ сприяє обізнаності щодо правил ведення переговорів у ситуаціях ділового спілкування та стандартів комунікативної поведінки в англійській комунікації, зменшує ризик виникнення непорозумінь у процесі майбутніх ділових переговорів.. Соціокультурний компонент змісту навчання бізнес-телефонії передбачає ознайомлення студентів з культурно-побутовими особливостями, манерою спілкування та нормами комунікативної поведінки потенційних партнерів у процесі професійної діяльності. Так, вправи розділу Language Focus надають практичні рекомендації для ведення ділової дискусії по телефону, торкаючись мовного етикету і міжкультурних аспектів ділової комунікації, моделюють реальні ситуації спілкування, пов'язані з практичною діяльністю майбутніх економістів у сфері бізнесу з зарубіжними партнерами. Студентам пропонується певні комунікативні завдання, наводяться зразки мовленнєвих засобів спілкування (кліше).

Для навчання телефонії природним являється застосування **рольового ігрового компоненту** з наданням чітко окреслених комунікативних ролей. Адекватними формами моделювання таких комунікативних ситуацій та відтворення ділової активності, з якими доведеться зустрітися студентам

у майбутній професійній діяльності, є імітаційні сюжетно-рольові та неперервні ділові ігри (continuous simulation)[9, с. 196-208]. Саме цим формам найбільшою мірою властиві особливості, що сприяють удосконаленню комунікативних умінь студентів: моделювання соціального змісту спілкування; спонування до активного використання мовних кліше та термінології у змодельованих ситуаціях професійної взаємодії; високий рівень проблемності професійно-орієнтованих завдань.

За способом організації вправи даного посібника націлені в основному на парну та міні-групову роботу, тому що реплікування або діалог вимагає не менше двох співрозмовників.

Описані вище критерії вправ одночасно є принципами їх створення.

Отже, враховуючи вищезазначене, слід охарактеризувати **основні цілі навчання бізнес-телефонії:**

- формування і розвиток соціолінгвістичної і соціокультурної компетенції в галузі бізнес-телефонії, вмінь і навичок, пов'язаних з організацією мовленнєвого акту відповідно до ситуації ділового спілкування;
- розвиток професійно-орієнтованої комунікативної компетенції за допомогою автентичних матеріалів, завдань і текстів;
- розвиток лінгвосоціокультурного компонента спілкування при веденні телефонних переговорів, з урахуванням специфіки, стереотипів та реалій поведінки представників інших культур; відпрацювання стандартів комунікативної поведінки, які є характерними саме для ділового телефонного спілкування з носіями/користувачами іноземної мови.

Розділ *Telephone Practice* містить завдання та вправи творчого характеру (продукування), які спрямовані на здійснення мовленнєвих операцій та комунікацію. За навчальною метою - це творчі вправи, за формою - усні та іноді з елементами письма (нотатки). Вони акумулюють у собі все, що створено системою попередніх вправ, сприяють активізації словника і формують уміння свідомо добирати словесні засоби, використовуючи засвоєну професійну лексику. У зв'язку з цим актуалізуються завдання інтерактивного характеру, серед яких:

- 1) **ділова гра** як комунікативний, професійно-орієнтований метод, що відтворює актуальні для фахівця ситуації іншомовного спілкування. За характером моделювання найефективнішими є гра-імітація (відновлює повний процес спілкування), гра-тренінг (моделює певну мовленнєву поведінку відповідно до існуючих уявлень і знань), гра-дослідження (моделюється певний процес, якому немає відповідників у реальному житті).
- 2) **проектні завдання**, що надають можливості для реалізації творчого потенціалу та самовираження особистості студентів, моделюють реальну ділову активність, забезпечують практичну реалізацію професійно-орієнтованої іншомовно-мовленнєвої комунікативної компетенції, оскільки студенти імітують те, що повинні робити в реальній діловій комунікації. Такі завдання повністю орієнтовані на предметний зміст (методика занурення) [4] та мають проблемний характер. При цьому слід взяти до уваги, що проектна робота дає можливості для навчання професійно-орієнтованого говоріння. Як приклад проектних завдань можна запропонувати наступне:

- Visit <http://www.IKEA.com> to study the opportunities for developing an effective marketing mix. Prepare an offer list of sales promotions for attracting and holding customers by following the example of Ikea's rise. Be ready to report your ideas and proposals to the class.
- Research activities to the given assignment:
Your boss, Francis Williams, is leaving for Egypt next week to discuss a joint venture with prospective Egyptian partners. He is busy boning up on details of the business deal he hopes to pull off and he has asked you to research Egyptian culture and report in a memo what he should know about this subject before traveling abroad.
 - a) Research and write that memo. A good starting point would be the "Business Travel" section for Egypt within the Arab Web site at HYPERLINK <http://www.arab.com>
 - b) Assume that your boss became ill and you must go to Turkey. On the basis of your research call to your Turkish counterpart, Muhammad Tashir, introducing yourself and discussing your expectations for the meeting with him.

Отже, нами було зроблено перші кроки в напрямі створення системи вправ щодо навчання англomовної бізнес-телефонії. Вищезазначений курс "Business Telephoning" частково апробований у групах студентів 3 курсу спеціальностей «міжнародна економіка» і «маркетинг» Кременчуцького інституту Дніпропетровського університету економіки та права в години, відведені для вивчення ділової англійської мови.

Часткова апробація курсу дає підстави стверджувати, що підібрані вправи з професійно-комунікативною спрямованістю направлені на формування навичок ведення ділових переговорів по телефону, вирішуючи питання ділового етикету та враховуючи специфіку іншомовної комунікації.

Подальші випробування щодо використання системи вправ направлені на:

- перевірку відповідності відібраного матеріалу інтересам майбутніх фахівців із різних галузей економіки
- підтвердження ефективності запропонованої методики навчання студентів англomовної бізнес-телефонії взагалі

Слипченко Лариса Борисовна

СИСТЕМА УПРАЖНЕНИЙ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ АНГЛОЯЗЫЧНОЙ БИЗНЕС-ТЕЛЕФОНИИ СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Аннотация: В данной статье рассмотрена система упражнений для обучения бизнес-телефонии студентов экономических специальностей; предложены типовые упражнения и задания для эффективного ведения переговоров.

Ключевые слова: бизнес-телефония, система упражнений, коммуникативная направленность, ролевые и деловые игры.

Slipchenko Larisa Borisovna

A TYPOLOGY OF EXERCISES FOR TEACHING BUSINESS TELEPHONING TO THE STUDENTS OF ECONOMIC SPECIALTIES

Annotation: In the given article the typology of activities is examined for teaching business telephoning to the students of economic specialties; the variety of exercises, tasks and activities for effective negotiation over the phone is suggested.

Key words: business telephoning, communicative approach, role-playing, continuous simulation.

Література

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие для студентов, обучающихся по экономическим специальностям. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 203 с.
2. Кукушин В.С. Деловой этикет: Учебное пособие. – М.: Изд. центр "МарТ", 2005. – 287 с.
3. Лівенцова В.А. Компоненти культури професійного спілкування менеджера // Наукові записки Тернопільського державного педагогічного університету. Сер.: Педагогіка. – 2002. – №1. – С. 46-50.
4. Методика англomовного погруження в навчання англomовному мовленню та спеціальним дисциплінам в економічних вузах: монографія / О.Б. Тарнопольський, В.Е. Момот, С.П. Кожушко. – Д.: Изд-во ДУЭП, 2008. – 236 с.
5. Складенко Н.К. Сучасні вимоги до вправ для формування іншомовних мовленнєвих навичок та вмінь. // Іноземні мови. – 1999. – № 3. – С. 3-7.
6. Тарнопольський О.Б., Кожушко С.П. Методика навчання англomовному мовленню для ділового спілкування. – К.: Ленвіт, 2004. – 192.
7. Cohen R. International Communication: An Intercultural Approach// Cooperation and Conflict. – 1987. – Vol. 22. – P. 63-80.
8. Cotton D., Falvey D., Kent S. Market Leader. Course Book. Upper intermediate Business English. - Harlow, Essex: Longman, 2003. – 176 p.
9. Ellis M., Johnson Ch. Teaching Business English.-Oxford Handbooks for Language Teachers: Oxford University Press, 1996. – 237 p.
10. Evans V., Dooley J. Enterprise. Course Book. Intermediate. - Newbury, Berkshire: Express Publishing, 1997. – 198 p.
11. Fisher G. International Negotiation: A Cross-Cultural Perspective. Yarmouth, Maine: Intercultural Press, 1980.
12. Hall E.T. The Silent Language. New York: Anchor Books, 1973.
13. Hendriks E.C. Research on International Business Negotiations: An Introduction // Business Communication in Multilingual Europe: Supply and Demand. Antwerp: Encode/UFSIA, 1991.