

Кременчуцький інститут Дніпропетровського університету економіки та права ім.А.Нобеля.

ПРИНЦИПИ НАВЧАННЯ БІЗНЕС ТЕЛЕФОНІЇ СТУДЕНТІВ ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ.

Навчання ділового спілкування по телефону розглядається нами як супроводжувальний курс до основного курсу ділової англійської мови, тому принципи організації процесу оволодіння студентами-економістами вміннями проводити англійськомовні ділові телефонні бесіди та переговори доцільно аналізувати з погляду реалізації принципів комунікативної методики навчання іноземних мов для спеціальних цілей. Охарактеризуємо деякі з них (домінантні) щодо навчання ділової телефонії:

- *принцип забезпечення мотиваційної достатності.* Для формування процесуальної мотивації в процесі навчання бізнес телефонії були обрані наступні *методи й прийоми*: рольові бізнес-ситуації, ділові й рольові ігри для імітації ділових відносин і ділової активності, метод проектів, "професійні бої" по роботі зі скаргами по телефону, прийом створення "ситуації успіху" при телефонній розмові з роботодавцем, застосування завдань для самовираження, створення атмосфери психологічного комфорту й позитивної емоційності.
- *принцип ситуативності.* Навчання ведення телефонних бесід та переговорів здійснюється через використання змодельованих типових комунікативних ситуацій, максимально наближених до реального акту спілкування. Широке застосування рольових ігор і ситуативних завдань, допоможуть нейтралізувати страх спілкування по телефону англійською мовою й додати впевненості у побудові висловлювань.
- *принцип комунікативної компетенції.* Реалізація даного принципу вбачається нами у здатності особистості здійснювати іншомовне міжособистісне і міжкультурне спілкування за допомогою мови, тобто

передавати думки й обмінюватися ними у процесі взаємодії з іншими учасниками спілкування, правильно використовуючи систему мовних і мовленнєвих норм та вибирати комунікативну поведінку, що є адекватною ситуації спілкування.

- *принцип автентичності*. Висока мотиваційна значущість використання автентичних навчальних матеріалів та середовища сприяє швидкому формуванню соціолінгвістичної компетенції тих, хто навчається, їхньої психологічної готовності до телефонних контактів з носіями мови.

Визначені принципи лежать в основі методики навчання ведення англомовних телефонних бесід та переговорів студентів економічного профілю.