

Сліпченко Лариса Борисівна,
ст. викл. кафедри іноземних мов
Кременчуцького інституту ДУЕП

Навчання студентів економічних спеціальностей англомовній бізнес-телефонії для професійного спілкування

У зв'язку з усе ширшим розвитком міжнародних ділових контактів, безпосереднім спілкуванням з іноземними партнерами (проведення ділових зустрічей та переговорів, укладення контрактів) роботодавці все більше уваги звертають на тих потенційних працівників, які б вільно володіли іноземною мовою в рамках ділових та професійних контактів. Для ефективного порозуміння між представниками зарубіжних країн необхідно прищепити студентам навички та вміння англомовного професійного спілкування, передусім ведення ділових телефонних переговорів, як складової навчання ділової іноземної мови.

Враховуючи вищесказане, перед нами постало завдання розробити курс бізнес-телефонії, спираючись на основні принципи комунікативної методики навчання іноземних мов для спеціальних цілей [2; 3; 5]. Певні результати виконання цього завдання наведено в даній роботі.

Розробці курсу “Business Telephoning” передував етап визначення його цілей і змісту, спираючись на загальнодидактичні принципи [1], на основі яких здійснюється формування мовної компетенції в говорінні та аудіюванні.

При відборі змісту навчання бізнес-телефонії враховувались:

- комунікативний аспект (відбір тематики та ситуацій спілкування);
- лінгвістичний аспект (відбір текстів та мовного інвентаря);
- процесуальний та психофізіологічний аспекти (відбір знань, навичок та вмінь, якими студенти оволодівають для формування комунікативної компетенції) [4].

Запропонована нами структура курсу складається з 9 тематичних уроків, що розкривають основні аспекти телефонних переговорів, починаючи зі встановлення контактів, призначення зустрічі, бронювання готелю, реклами товарів та послуг по телефону, досягнення ділових домовленостей і ведення ділових дискусій з метою врегулювання скарг незадоволених клієнтів. Кожен з розділів (*Problem Solving, Language Focus, Grammar Focus, Vocabulary Focus, Listening Focus, Note Taking, Reading Focus, Telephone Practice*) містить вправи для парної і групової роботи, щоб здійснювати паралельне навчання всім видам мовленнєвої діяльності: говорінню, аудіюванню, читанню і письму. Автентичні тексти і діалоги для прослуховування, теоретичні матеріали з основ маркетингу та менеджменту надають практичні рекомендації для

ведення ділової дискусії по телефону, дотримуючись мовного етикету і міжкультурних аспектів ділової комунікації.

Використання таких текстів та мовного інвентаря:

- навчає студентів типових кліше для початку і завершення розмови, вдосконалює лексичний запас за певною темою;
- забезпечує оволодіння міжкультурними і соціокультурними нормами ведення переговорів по телефону, теоретичними основами ведення бізнесу за кордоном;
- стимулює студентів до подальших дискусій і зосереджує їх увагу на ключових стратегіях комунікації (structuring information, clarifying, problem solving and giving feedback) [6];
- надає можливість досліджувати й аналізувати запропоновані ситуації і самим приймати конструктивні рішення.

В цілому вищезазначений курс “Business Telephoning” перебуває в стадії експерименту. Основною метою якої є перевірка ефективності запропонованої методики навчання студентів економічних спеціальностей англomовній бізнес-телефонії і визначення відповідності відібраного матеріалу інтересам майбутніх фахівців. Апробація матеріалів курсу проводиться в групах студентів III курсу Кременчуцького інституту ДУЕП за спеціальностями «міжнародна економіка» і «маркетинг» та Кременчуцького політехнічного університету за спеціальностями «міжнародна економіка», «маркетинг» та «менеджмент організації» в години, відведені для вивчення ділової англійської мови.

Література:

1. Методика навчання іноземних мов у середніх навчальних закладах: підручник для студентів вищих закладів освіти / Колектив авторів під керівництвом С. Ю. Ніколаєвої. – К. : Ленвіт, 1999. – 220 с.
2. Морська Л. І. Сучасні тенденції у викладанні іноземних мов для спеціальних цілей / Л. І. Морська // Іноземні мови. – № 2, 2002. – К. : Ленвіт. – С. 23.
3. Поляков О. Г. Английский язык для специальных целей: теория и практика. – Москва : НВИ-ТЕЗАУРУС, 2003. – С. 4–18.
4. Тарнопольский О.Б., Кожушко С.П. Методика обучения английскому языку для делового общения. – Киев : Ленвит, 2004. – С. 41–63.
5. Тарнопольский О.Б., Кожушко С.П. Методика обучения английскому языку для делового общения. – Киев : Ленвит, 2004. – С. 64–99.
6. Ellis M., Johnson Ch. Teaching Business English. – Oxford Handbooks for Language Teachers : Oxford University Press, 1996. – 237 p.