

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ

У статті наведені рекомендації щодо формування професійно орієнтованої компетентності майбутніх фахівців з міжнародної економіки в процесі навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення з використанням телефонних розмов.

Ключові слова: професійно орієнтована компетентність, навчання англomовного діалогічного мовлення з використанням телефонних розмов, майбутні фахівці з міжнародної економіки.

Практично всі роботи українських та російських дослідників в галузі ділової комунікації та методики навчання усного ділового спілкування визначають необхідність підготовки майбутніх фахівців з міжнародної економіки до здійснення англomовної ділової комунікації по телефону [1; 3; 4; 5; 6; 8; 9]. На таку необхідність вказують декілька чинників. По-перше, більшість авторів, що розглядають навчання ділового спілкування, включають тематичний блок "Телефонні розмови" як невід'ємний компонент іншомовної підготовки бакалаврів різноманітних конкретних спеціалізацій [3; 4; 5; 6; 8; 9]. По-друге, згідно з вимогами Програми з англійської мови для професійного спілкування (ПАМПС) [7], – майбутній фахівець має "вміти телефонувати для досягнення конкретних цілей академічного і професійного характеру, розуміти в деталях телефонні розмови, які виходять за межі типового спілкування". По-третє, як свідчать результати проведеного нами опитування фахівців у сфері бізнесу, діяльність яких пов'язана з постійними міжнародними контактами, 78 осіб з 87 опитуваних (89,6%) спілкуються по телефону із зарубіжними партнерами, 80 осіб (91,9%) вказали на те, що їм бракує вмінь вести телефонні розмови англійською мовою. Проведене анкетування надало можливість встановити практичну неспроможність опитуваних респондентів самостійно здійснювати ділову телефонію з іноземними партнерами, оскільки в процесі навчання, зазвичай, приділяється недостатньо уваги саме цьому формату спілкування. Більше того, проаналізовані відповіді вказали на труднощі, з якими зіткнулися опитувани: встановлення беззорового контакту (75%), сприйняття на слух повідомлень, що містять дати, числа, ініціали (73%), "заповнення пауз" під час спілкування (83%), використання "зауальованих форм" для вираження незгоди та категоричності, вживання кліше, специфічної телефонної термінології (79%).

Таким чином, актуальність дослідження зумовлюється:

- 1) потребою суспільства у фахівцях з міжнародної економіки, які володіють навичками та вмінням англomовної діалогової комунікації засобами телефонного зв'язку;
- 2) необхідністю удосконалення професійно орієнтованої англomовної підготовки фахівців з міжнародної економіки, здатних до активної співпраці з іноземними партнерами;
- 3) необхідністю теоретичного та практичного обґрунтування методики навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення (ПОДМ), зокрема ведення телефонних розмов, яку засвідчили опитування фахівців у сфері бізнесу, економіки та підприємництва.

У межах цієї статті ставимо за мету представити методичні рекомендації викладачам щодо формування професійно орієнтованої компетентності (ПОК) майбутніх фахівців з міжнародної економіки у процесі навчання ПОДМ з використанням телефонних розмов.

В результаті аналізу лінійних, інтерактивних, трансакційних моделей мовленнєвої комунікації [2, с. 47-51] запропоновано власну модель діалогової комунікації по телефону, а також виокремлено складові, які зумовлюють успішність / неуспішність сприйняття адресатом та передачу адресантом інформації в умовах відсутності зорового контакту та визначено зовнішні і внутрішні чинники, які впливають на його перебіг (див. рис. 1).

Необхідною умовою навчання ПОДМ є усунення внутрішніх перешкод шляхом тренувальних вправ (наприклад, прослуховування людей з різними фізіологічними особливостями мовлення: тембр, гучність). Наявність зовнішніх перешкод зумовлює необхідність навчання спеціальних шаблонних реплік у разі виникнення технічних перешкод, пошкоджень на лінії. Названі умови також враховуються, коли передача або сприйняття повідомлення здійснюється за допомогою автовідповідача.

Розглянуті специфічні особливості навчання телефонної комунікації надали змогу визначити "комунікативну компетентність" для навчання англomовного ПОДМ з використанням телефонних розмов як здатність та готовність україномовного комуніканта здійснювати англomовну ділову телефонію з

представниками англomовного культурного соціуму, використовуючи культурно обумовлені клішовані мовленнєві засоби для оформлення висловлювань у повідомленні.

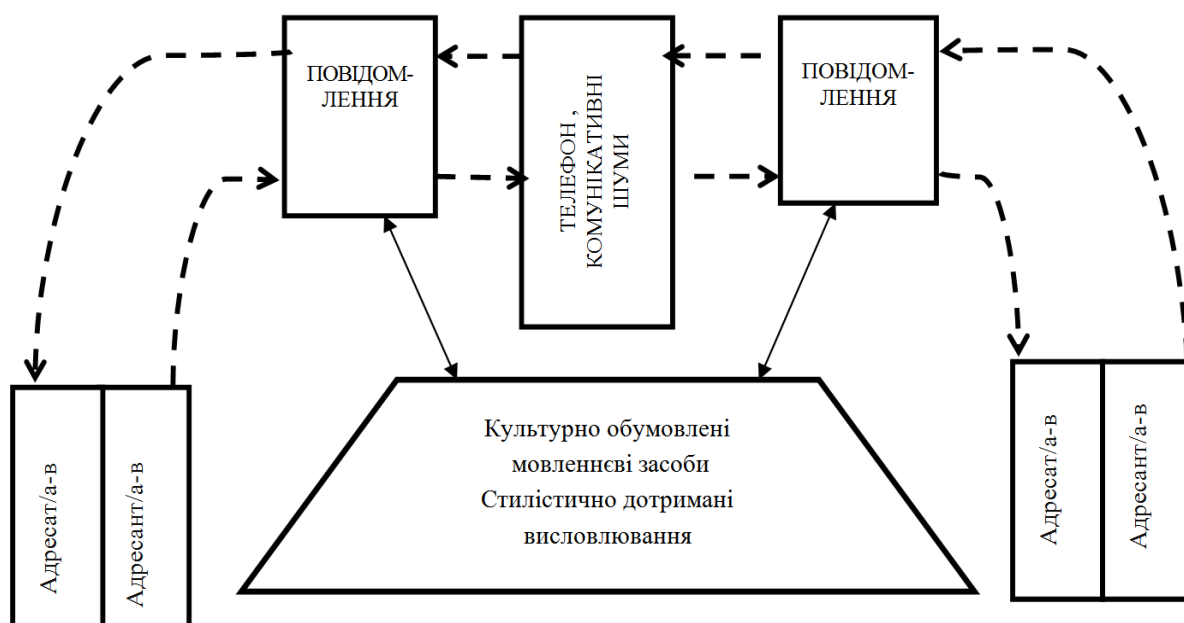


Рис. 1. Модель діалогової комунікації по телефону

У процесі дослідження було виокремлено традиційні професійно орієнтовані складники компетентності (прагматична, соціолінгвістична, лінгвістична компетентності), які доповнюють "предметною" (змістове наповнення) та "формально-логічною" (єдність логічної та мовної зв'язності) компетентностями, а також таким її різновидом, як "психологічна" (за О. Б. Тарнопольським) [8].

Формування у майбутніх фахівців з міжнародної економіки ПОК в англomовному ПОДМ має ґрунтуватись на дотриманні спеціально розроблених принципів: *навчання через моделювання ситуацій спілкування; навчання на основі ролевих / ділових ігор; навчання клішованих мовленнєвих засобів; культурної обумовленості; сконцентрованості навчання.*

Сформульовані принципи враховують своєрідність телефонної комунікації та пов'язані з нею труднощі психологічного і соціокультурного характеру сприйняття, інтерпретації та передачі повідомлень учасниками діалогової комунікації; сприяють засвоєнню мовного та мовленнєвого матеріалу, стандартів комунікативної поведінки, а також уможливають відтворення іншомовної ділової активності в студентській аудиторії.

У ході практичного впровадження навчання ПОДМ з використанням телефонних розмов перед викладачем постає питання добору змісту, на основі якого буде здійснюватися формування та розвиток ПОК. Оскільки процес навчання ІМ повинен протікати в умовах, максимально наближених до реального спілкування, то найбільш доцільним для навчання ПОДМ вважаємо використання автентичних діалогів-зразків телефонних розмов. Починаючи добір змісту з тем та ситуацій (вирішення питання чого навчати), необхідно звернути особливу увагу на те, що їх виділення є можливим лише на основі врахування вірогідних професійних потреб. Відбір типових мовленнєвих зразків та мовного інвентарю телефонних розмов (термінологічної лексики, специфічних понять, певного граматичного матеріалу) потрібно здійснювати на основі автентичних діалогів. Тільки після цього стає можливим визначати ті знання, навички та вміння, якими повинні оволодіти студенти в процесі формування професійно орієнтованої компетентності.

Навчання за розробленою методикою передбачає застосування великої кількості автентичних звукозаписів, здійснених англomовними носіями, що забезпечують можливість слухання різних голосів, тембрів, манер мовлення. Використання звукозапису телефонних розмов лише носіями мови репрезентує реальне, не спрощене її використання – з нормальною швидкістю та справжнім ритмом і акцентами звучання, що необхідно для розвитку специфічних навичок і вмінь сприймати мовлення на слух. Варто також взяти до уваги досвід експериментального навчання, під час якого студенти скаржилися на швидкий темп мовлення в аудіоматеріалах. Саме він, на їхню думку, найбільше заважав розумінню. Тому формування навичок аудіювання, особливо на підготовчому (рецептивно-репродуктивному) етапі навчання, є можливим за рахунок регулювання пауз, щоб створити у студентів резерв часу для смислового опрацювання почутого.

Враховуючи об'єктивні можливості більшості ВНЗ, а саме неможливість використання тільки автентичних звукозаписів, більш доцільним для навчання реальних мовленнєвих зразків є використання синтезованих діалогів. Такі діалоги дуже близькі до справжніх, але в той же час вони краще пристосовані до

наявних умов навчання (до рівня мовних досягнень студентів, до тематики, що вивчається, до менталітету та особливостей тих, хто навчається, і тих, хто навчає), тобто, оптимально відповідають навчальним потребам. Використання синтезованих діалогів особливо доцільне на підготовчому етапі навчання ПОДМ на рівні "реплікування". У вправах з використанням синтезованих аудіо фонограм студенти записують власні репліки замість одного із співрозмовників на фонограмі. Така "співбесіда" забезпечується великою кількістю спеціально створених опор у вигляді карток з шаблонними репліками відповідних комунікативних функцій комунікантів. Адаптованими та спеціально створеними для навчання ПОДМ з використанням телефонних розмов можуть бути лише комунікативні ситуації.

Досягнення мети навчання забезпечується підсистемою вправ, яка ґрунтується на використанні автентичних аудіодіалогів-зразків телефонних розмов і реалізується в два етапи (підготовчий та основний), другий з яких містить три підетапи: формування навичок і розвиток умінь поєднувати репліки в різні види діалогічних єдностей; формування навичок і розвиток умінь створювати мінідіалоги з використанням засвоєних діалогічних єдностей; розвиток умінь продукувати власні діалоги різних функціональних типів відповідно до професійних потреб.

Підсистема вправ враховує специфічність здійснення діалогової комунікації по телефону (наявність постійного зворотного зв'язку між мовцем і слухачем, опосередкованість спілкування через телефон та присутність властивих йому комунікативних шумів, наявність автовідповідача та врахування його при навчанні як технічного мовця / слухача, врахування стилістичних параметрів оформлення англомовного телефонного мовлення та необхідність його занотовування). Специфічні особливості зумовили створення спеціальної підгрупи вправ, спрямованих на подолання труднощів соціокультурного характеру, а також вправ для забезпечення психологічної налаштованості комуніканта сприймати на слух та передавати повідомлення в умовах відсутності зорового контакту (див. рис. 2).

1. *Work in pairs and decide what you feel about receiving unexpected phone calls. What information should you note down when you take a message?*
2. *Write down 5 pieces of news (good, bad, interesting...). Sit back to back with your partner. Tell him/her the news and see how he/she reacts (silent is not appropriate!). Then reverse roles.*
3. *Give some examples of the types of complaints people make in business. Then role-play some typical complaints with the partner.*
4. *Watch the video (Version 1). Why does the call break down? How could they have avoided this breakdown? At what point would you suggest calling back?*
5. *Watch the video (Version 2). How do they solve the technical problems? In what way does Nick handle the call better?*

Рис. 2. Приклади вправ підгрупи 1.6 підготовчого етапу навчання

Серед чинників, що ускладнюють процес сприйняття і розуміння ПОДМ на матеріалах автентичних телефонних розмов, вагоме місце посідає наявність опосередкованого каналу комунікації – телефону та комунікативних шумів. Тому на підготовчому етапі навчання бажано відразу ж використовувати фонограми, які містять зовнішні шуми. З методичної точки зору, наявність зовнішніх перешкод у процесі реальної телефонної комунікації зумовлює необхідність навчання спеціальних шаблонних реплік у разі виникнення технічних перешкод, відпрацювання достатньої кількості реплік, що слугують для лаконічності і чіткості пояснення перерваності зв'язку, пошкоджень на лінії.

Необхідно також враховувати індивідуальні та вікові особливості студентів і намагатися компенсувати їх у навчальному процесі – розвивати слухову пам'ять та фонематичний слух спеціальними завданнями, вчити прогнозувати аудіо діалог (для розвитку "мовної" здогадки), аналізувати аудіо діалог-зразок з точки зору його структури та різноманітних мовних і мовленнєвих явищ, притаманних певному соціокультурному соціуму. Можливим для навчання ПОДМ з використанням автентичних телефонних розмов є використання перекладу фрагментів аудіодіалогу, особливо складних, з точки зору соціокультурних аспектів, оскільки англомовна телефонна комунікація містить низку мовних засобів, еквіваленти яких неможливо знайти в україномовній комунікації. Важливо також, щоб у процесі навчання підібрані аудіоматеріали могли зацікавити та привабити осіб студентського віку, інакше розуміння може не настати, тому що не буде активізована мотиваційно-спонукальна фаза.

Отже, необхідність підготовки майбутніх фахівців з міжнародної економіки до здійснення ними англомовної ділової комунікації по телефону, а також своєрідність комунікації по телефону (труднощі психологічного і соціокультурного характеру сприйняття, інтерпретації та передачі повідомлень), слугували розробці методичних рекомендацій. Ми пропонуємо дотримуватись спеціально розроблених принципів, використовувати навчальний матеріал, а також підсистему вправ для досягнення високого рівня

сформованості ПОК студентів. Перспективу подальших розвідок вбачаємо в адаптації розроблених рекомендацій до особливостей навчання студентів різних немовних, а також мовних спеціальностей.

Використані джерела

1. Бабаян О. О. Формування професійної компетентності бакалаврів з міжнародної економіки засобами імітаційно-рольового моделювання : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. О. Бабаян ; Луганський національний ун-т ім. Т. Г. Шевченка. – Луганськ, 2009. – 255 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – К. : Видавничий центр "Академія", 2004. – 344 с.
3. Биконя О. П. Навчання бакалаврів з міжнародної економіки ділових усних та писемних переговорів англійською мовою : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / О. П. Биконя ; Київський національний лінгвістичний університет. – К., 2006. – 238 с.
4. Коломиец С. С. Обучение специалистов профессионально-ориентированному общению с зарубежными партнерами (на материале английского языка) : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / С. С. Коломиец ; Киевский гос. лингв. ун-т. – К., 1994. – 253 с.
5. Личко Л. Я. Формування у майбутніх менеджерів-економістів англійської професійно спрямованої компетентності в говорінні : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Л. Я. Личко ; Київський нац. лінгв. ун-т. – К., 2008. – 257 с.
6. Максименко Л. О. Навчання професійно спрямованого англійського діалогу майбутніх менеджерів невиробничої сфери : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Л. О. Максименко ; Київський національний лінгвістичний університет. – К., 2012. – 285 с.
7. Програма з англійської мови для професійного спілкування / Г. Є. Бакаєва [та ін.]. – К. : Ленвіт, 2005. – 119 с.
8. Тарнопольский О. Б. Методика обучения английскому языку для делового общения : учеб. пособие / О. Б. Тарнопольский, С. П. Кожушко. – Киев : Ленвит, 2004. – 192 с.
9. Теорія і практика формування іншомовної професійно орієнтованої компетентності в говорінні у студентів нелінгвістичних спеціальностей: колективна монографія / О. Б. Бігич, Л. В. Бондар, М. М. Волошинова, Л. О. Максименко, О. М. Огуй, Я. В. Окопна, І. О. Сімкова; за заг. та наук. ред. О. Б. Бігич. – К : Вид. центр КНЛУ, 2013. – 383 с.

Слипченко Л. Б.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОТНОСИТЕЛЬНО ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В АНГЛОЯЗЫЧНОЙ ДИАЛОГИЧЕСКОЙ РЕЧИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКЕ

В статье предлагаются методические рекомендации относительно формирования профессионально ориентированной компетентности будущих специалистов по международной экономике в процессе обучения англоязычной диалогической речи с использованием телефонных разговоров.

Ключевые слова: профессионально ориентированная компетентность, обучение англоязычной диалогической речи с использованием телефонных разговоров, будущие специалисты по международной экономике.

Slipchenko L. B.

METHODOLOGICAL RECOMMENDATIONS AS TO FORMING PROFESSIONALLY ORIENTED COMPETENCE OF PROSPECTIVE SPECIALISTS IN INTERNATIONAL ECONOMICS TO INTERACT IN ENGLISH

The article offers methodological recommendations as to forming professionally oriented competence to talk shop in English over the telephone in the future specialists in international economics.

Key words: professionally oriented competence, to talk shop in English over the telephone, future specialists in international economics.

Стаття надійшла до редакції 26.07.14