

ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОЦЕСІ МОВНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

*Меліна Наталя Валеріївна,
Чумак Вікторія Валеріївна,
викладачі кафедри іноземної філології
та соціально – гуманітарних дисциплін
Нікопольського факультету Запорізького національного університету*

Постановка проблеми. У контексті євроінтеграційних тенденцій, що в останні десятиріччя набули швидкого розвитку в Україні, в усе більш значущій ролі виступають фахівці, які вільно володіють іноземними мовами. Зокрема, особливо актуальним постає питання підготовки фахівців економічних спеціальностей, здатних ефективно налагоджувати професійно-ділову комунікацію з іноземними партнерами. Така підготовка, безсумнівно, має реалізовуватися у межах вищих навчальних закладів та спрямовуватися на досягнення студентами-економістами достатнього рівня професіоналізації ще до безпосереднього початку ними професійної діяльності. Однак чимало питань у сфері навчання іншомовного ділового спілкування ще лишаються недостатньо розробленими, що зумовлює актуальність подальших досліджень у даному напрямку.

Аналіз досліджень і публікацій. Проблема навчання іншомовного ділового спілкування у професійній підготовці майбутніх фахівців включає у себе чимало аспектів, які є предметом досліджень науковців (С.М. Бучацька, А.П. Коваль, Л.М. Паламар, В.В. Любашина, С.В. Козак, О.Г. Каверіна та ін.)

Навички ділової комунікації традиційно включають в склад комунікативної компетенції менеджера. Однак, попри очевидну значущість підготовки менеджерів до успішної професійної діяльності, на теперішній час відсутні спеціальні дослідження формування навичок ділової комунікації менеджерів в процесі їх мовної підготовки. Як свідчить досвід, фахівці з менеджменту часто мають труднощі комунікативного характеру, що впливає на якість роботи, що ними виконується. При загально задовільному рівні професійної підготовки поза увагою лишаються деякі аспекти комунікативної компетенції, формування навичок ділової комунікації – обмін інформацією та пізнання людьми один одного, навичок формування міжособистісних взаємовідносин, керування кожним учасником комунікації своєю поведінкою та поведінкою інших, організація сумісної діяльності, що негативно впливає на результати практичної діяльності менеджера.

Метою даної статті є проаналізувати проблему навчання іншомовного ділового спілкування, визначити основні відмінності усного та писемного іншомовного ділового спілкування, що мають бути сформованими у процесі підготовки майбутніх менеджерів у ВНЗ.

Виклад основного матеріалу. Характерним для англійської мови ділової комунікації є те, що у кожній окремій галузі є свої особливості мови і своя специфіка. Ділова лексика медика, у випадку з англійською мовою, може мати відмінності від ділової англійської лексики менеджерів, а деякі терміни і вирази, які в одній галузі позначають один предмет або дію, в іншій галузі можуть мати інше значення. У зв'язку з цим, вивчення англійської мови ділової комунікації зручніше вести за галузевою ознакою.

Другою характерною особливістю вивчення сучасної ділової англійської мови можна назвати поглиблені знання у своїй галузі. Професійні знання стоять за практично всіма термінами і висловами.

У будь-якому разі, для вивчення англійської мови ділової комунікації і отримання в цьому ефективних результатів, потрібно мати максимальний словниковий запас. Отримання комунікативних навичок у процесі поповнення словникового запасу допоможе навчання англійської мови. У якій би сфері не використовувалися отримані знання, запас звичайних слів англійської мови повинен регулярно оновлюватися.

Англійська ділова мова, по суті, є набором понять і фраз. Для того, щоб вільно володіти ними, потрібно розуміти загальну англійську мову, нормально сприймати її на слух. Уміння побудувати пропозиції або сформулювати свої думки, буде відмінним початком для вивчення сучасної ділової англійської мови. Загальні навички є кращою основою для вивчення сучасної англійської мови ділової комунікації.

При здійсненні іншомовного ділового спілкування особливої значущості, на наш погляд, набуває знання правил ділового етикету, норм ділового мовлення, культури мовлення, що здебільшого виявляється у ситуації встановлення ділових контактів з іноземними партнерами, при здійсненні телефонних розмов, проведенні переговорів, презентації тощо. Іншими важливими чинниками є знання культурних особливостей іноземних партнерів по спілкуванню, знання професійної термінології, уміння адекватно реагувати відповідно до ситуації.

Культура спілкування розглядається науковцями як частина культури поведінки людини у суспільстві, так звана мовленнєва поведінка. При цьому культура поведінки не буває поза культурою спілкування, і навпаки [3, с.62].

Ми визначаємо культуру ділового спілкування як спроможність фахівця здійснювати професійно-ділову комунікацію за правилами ділового етикету, володіння нормами культури мовленнєвої поведінки, знання та виконання вимог до ділового спілкування, що передбачає прояв ввічливості, толерантності, стриманості при спілкуванні, урахування індивідуальних особливостей співрозмовника у різних ситуаціях спілкування. Показником ділової культури фахівця виступає не лише глибина засвоєння норм ділового спілкування, але й уміння володіти ними у реальних ситуаціях професійно-ділової взаємодії.

Іншим важливим показником виступає психологічна готовність до здійснення іншомовного ділового спілкування, яка розуміється «складною інтегральною властивістю особистості, яка характеризує її здатність до спілкування іноземною мовою в майбутній професійній діяльності» [1, с.7].

Іншомовне ділове спілкування здійснюється в усній та письмових формах, які відрізняються певними особливостями. Так, усне іншомовне ділове мовлення ми розуміємо як процес слухового сприйняття, розуміння та усного продукування професійно-значущої інформації іноземною мовою у ситуаціях ділового спілкування. Його характерними рисами виступають інтонаційне забарвлення; обмежене використання жестів, міміки, що надають діловому мовленню відтінок переконливості та певної емоційності; з точки зору синтаксичної будови – здебільшого вживання простих речень; лінійність у часі; спілкування з урахуванням соціокультурних особливостей іноземних співрозмовників й інші ознаки.

Ми поділяємо думку, що основними вимогами до усного ділового спілкування є такі: чіткість, однозначність у формулювання думки; логічність, смислова точність, звідси – небагатослівність мовлення; вдалий порядок слів; різноманітність мовних засобів (багатство лексики в активному словниковому запасі слів людини); ефективність мовлення, доречність та доцільність; милозвучність, виразність дикції, відповідність між темпом мовлення, силою голосу, з одного боку, та ситуацією мовлення – з другого [2, с.252-253].

Наукові дослідження, що проводилися останнім часом, дозволяють зробити висновок, що майже вся діяльність

менеджера пов'язана з діловими комунікаціями: заплановані та незаплановані зустрічі, телефонні розмови, участь в переговорах, відвідування ділових партнерів і підприємств. Тобто, більшу частину свого часу менеджер витрачає на взаємодію з людьми, на участь в діловій міжособистісній комунікації.

Під діловою комунікацією ми розуміємо процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію та оптимізацію того або іншого виду предметної діяльності: підприємницької, наукової, педагогічної тощо. Від ефективності ділової комунікації залежать взаєморозуміння, узгодженість дій та чіткість пріоритетів, що виникають у суб'єктів, які зайняті загальною справою, їх прагнення до зближення цілей, поліпшення партнерських відносин. Для ефективної комунікації необхідно щоб ділові партнери розуміли один одного, тобто розмовляли однією мовою та мали спільний соціальний досвід.

На ефективність ділової комунікації впливають дві групи факторів. Першу групу складають екстралінгвістичні фактори, під якими розуміють систему загальнонавчаних норм, правил, орієнтацій, установок і відношень до професійної діяльності. Другу групу факторів складають мовленнєві, які відбиваються на комунікативній поведінці ділових партнерів в процесі підготовки і реалізації професійної діяльності. Обидві групи необхідно враховувати в процесі формування навичок ділової комунікації.

Таким чином, існує протиріччя між потребою формування навичок ділової комунікації в процесі мовної підготовки менеджера, формуванням в нього навичок, що будуть в нагоді в подальшій професійній діяльності, з одного боку, і недостатньою вивченості цих питань в педагогіці й методичці, не розробленістю предметного змісту, не завжди доцільним використанням методики формування цих навичок, з другого боку.

Щоб змінити ситуацію, що склалася, необхідно не тільки формувати навички ділової комунікації в рамках професійних дисциплін, але й активно використовувати для цього можливості мовної підготовки менеджерів, процес навчання іноземної мови.

Формування навичок ділової комунікації в процесі мовної підготовки менеджерів може набути ефективності якщо:

- формування навичок ділової комунікації стане педагогічною ціллю мовної підготовки менеджерів;
- навички ділової комунікації розглядатимуться як компоненти комунікативної діяльності, що реалізуються автоматично, при чому навички ділової комунікації виступатимуть як складові комунікативної компетенції менеджера;
- організація процесу формування навичок ділової комунікації будуватиметься на основі ретельно розробленої технології формування вказаних навичок;
- формування навичок ділової комунікації буде здійснюватися з урахуванням специфіки професійної підготовки менеджерів.

Специфіка професійної підготовки менеджерів під час вивчення курсу іноземної мови ділової комунікації полягає в тому, що іноземна мова, якої їх навчають, є діловою англійською мовою, яка характеризується з'єднанням специфічного змісту (ділові ситуації) й загального змісту (більш ефективна комунікація), усвідомлюваними цілями навчання, значущістю соціальних аспектів.

Методика формування навичок ділової комунікації повинна розроблятися з позицій комунікативного підходу в мовній підготовці та концепції можливості одночасного формування мовних навичок (говоріння, аудіювання, читання, письмо) і навичок ділової комунікації. Виходячи з цього, є можливим визначити мету дисципліни «Англійська мова ділової комунікації» як таку: сформувати комунікативну спроможність в сфері професійного спілкування в усній і письмовій формах, вдосконалити вміння користуватися широким тематичним словником засвоєної функціональної лексики за фахом, розширювати та збагачувати його. Активне використання навичок двостороннього перекладу, вміння використовувати різноманітні засоби читання для подальшої роботи з інформацією, навички аудіювання, реферування і анотування тексту, оволодіння новітньою фаховою інформацією через іноземні джерела також вдосконалюються у рамках курсу англійської мови ділової комунікації.

Писемне іншомовне ділове мовлення розглядається нами як процес опосередкованого здійснення іншомовного ділового спілкування у письмовій формі, одиницею якої є текст. Писемне ділове мовлення характеризується більш складною синтаксичною будовою, ще більш високим рівнем формалізації, вживанням більш складної термінології, позбавлене інтонації (що певною мірою компенсує наявність знаків пунктуації) та жестів, передбачає відсутність безпосередніх контактів співрозмовників, часто доповнюється таблицями, схемами, графіками тощо та може використовуватися (переглядатися) знову і знову учасниками спілкування по мірі необхідності оскільки це фіксована форма мовлення. Існує також суттєва відмінність у вживанні мовних норм в усному та писемному мовленні. Так, усна мовленнєва діяльність характеризується численними відхиленнями від норми, які, однак, «соціально обґрунтовані», адже, за висловом Л.В. Щерби, «їх можливості закладені у мовній системі, і вони, будучи звичними, не залишають на собі нашої уваги в умовах усного мовлення» [7, с.36]. Звичайно, усе ділове мовлення, що характеризується високим рівнем формалізації, практично позбавлене відхилень від норм, однак у випадку коли такі все ж трапляються, вони не привертають до себе уваги настільки, наскільки це могло би бути у випадку писемного ділового мовлення, де будь-які відхилення від норми є зовсім неприпустимими.

Ми поділяємо думку науковців, що «мовні знання є одним з основних компонентів професійної підготовки, та оскільки мова виражає думку, є засобом пізнання і діяльності, то правильному професійному спілкуванню людина вчиться все своє життя» [5, с.95-96]. Однак, ми виокремлюємо наступні групи умінь іншомовного ділового спілкування, що, на нашу думку, обов'язково мають бути сформованими у процесі підготовки майбутніх менеджерів у ВНЗ, а саме:

- Професійно-комунікативні уміння передбачають володіння основними видами мовленнєвої діяльності для здійснення професійно-ділової комунікації, володіння специфічною термінологією у своїй галузі. Це здатність ефективно вести діалог іноземною мовою, слухати співрозмовників, задавати та відповідати на питання, висловлювати та аргументувати власну точку зору, переконувати співрозмовників, чітко висловлювати власну думку, здатність ефективно моделювати початок, перебіг та завершення ділового спілкування, здатність вести ділову документацію та кореспонденцію (у тому числі за допомогою електронних засобів комунікації), уміння читання та аналізування текстів, що несуть професійно-значущу інформацію, уміння користуватися професійними термінами при здійсненні іншомовного ділового спілкування;

- Професійно-інтерактивні уміння передбачають здатність налагоджувати та підтримувати діловий зв'язок зі співрозмовниками, створювати доброзичливу атмосферу спілкування, корегувати власну мовленнєву поведінку при зміні ситуації спілкування, враховуючи індивідуальні якості партнерів по спілкуванню, прогнозувати результат ділового спілкування, аналізувати ситуацію ділового спілкування, що відбулася з метою ефективнішого налагодження професійно-ділової взаємодії з іноземними колегами;

- Професійно-культурологічні уміння включають володіння культурою ділового спілкування, ведення комунікації з урахуванням культурних особливостей іноземних партнерів по спілкуванню, бізнес-етику, прийнятого в іншій країні.

Нагадаємо, що термін уміння означає «використання суб'єктом наявних знань і навичок для виробу і здійснення

прийомів, дій відповідно до поставленої мети» та часто розглядається як «сукупність твердих навичок, що успішно функціонують навіть у динамічних умовах діяльності» [6, с.195].

Уміння також розглядається як «оптимальний рівень досконалості певної діяльності» [4,с.62] (у даному випадку – професійно-ділової комунікативної діяльності).

Ми розглядаємо іншомовне ділове спілкування як комплексну категорію, сутність якої проявляється у єдності трьох головних, на наш погляд, аспектів: комунікативно-інформаційного, інтерактивно-процесуального та ситуативного.

За підсумками вивчення курсу «Англійська мова ділової комунікації» студент повинен вміти: аналізувати робочі ситуації та обмінюватися досвідом з основних аспектів менеджменту англійською мовою, проводити обговорення проблем загальнонаукового та професійно-орієнтованого характеру, що має на меті досягнення порозуміння; перекладати з англійської та на англійську мову переговори, наради, ділові зустрічі та виступи з використанням функціональної лексики за фахом; перекладати тексти у письмовій формі, використовуючи термінологічні двомовні словники, електронні словники; робити аналітичне опрацювання іншомовних джерел з метою отримання інформації, що необхідна для вирішення певних завдань професійно-виробничої діяльності, реферувати та анотувати англійськомовні джерела за фахом, працювати з інформацією та обробляти інформацію; вести ділове листування, використовуючи фонові культурологічні та країнознавчі знання, складати у письмовій формі звіти, контракти, листи та інші ділові папери; здійснювати ефективне слухання повідомлень іноземною мовою.

Висновки. Можна зробити висновок, що формування у студентів навичок ділової комунікації повинно проходити на науковій основі та мати практичну спрямованість. Необхідність формування навичок пов'язана з різними обставинами, в першу чергу, з відкритістю до всесвіту і переходом до нової системи господарювання, що не може не відбитися на змісті навчання іноземної мови менеджерів. Формування навичок ділової комунікації, що входять в поняття комунікативної компетенції менеджерів, стає пріоритетним завданням навчання іноземної мови в умовах економічної глобалізації.

Отже, ми визначаємо іншомовне ділове спілкування як складний інтеграційний процес професійно-ділової взаємодії, що здійснюється іноземною мовою та має на меті налагодження ефективного ділового співробітництва, поглиблення ділових контактів, вирішення певних завдань у межах професійно-ділової сфери.

Здатність застосовувати іноземну мову на професійно-діловому рівні спілкування виступає обов'язковим показником набуття фахівцями економічної галузі професійної компетентності.

Розкриті аспекти, однак, не вичерпують усього спектра проблем у навчанні іншомовного ділового спілкування, зокрема, подальшого вивчення потребує дослідження проблеми готовності студентів до ділового спілкування, критерії відбору навчального матеріалу, міждисциплінарний аспект у навчанні іншомовного ділового спілкування й ряд інших проблем.

Резюме. У статті висвітлено питання підготовки майбутніх менеджерів, здатних ефективно налагоджувати професійно-ділову комунікацію з іноземними партнерами. Зазначено, що важливим питанням є формування у студентів навичок ділової комунікації, що входять в поняття комунікативної компетенції менеджерів. Основним завданням є здатність майбутнього фахівця застосовувати іноземну мову на професійно-діловому рівні спілкування. **Ключові слова:** іншомовне ділове спілкування, професійно-комунікативні уміння, професійно-інтерактивні уміння, професійно-культурологічні уміння, міждисциплінарний аспект.

Резюме. В статье рассмотрен вопрос подготовки будущих менеджеров, способных эффективно осуществлять профессионально-деловую коммуникацию с иностранными партнерами. Отмечено, что важным вопросом является формирование у студентов навыков деловой коммуникации, которые входят в понятие коммуникативной компетенции менеджеров. Основным заданием является способность будущих специалистов использовать иностранный язык на профессионально-деловом уровне общения. **Ключевые слова:** иностранное деловое общение, профессионально-коммуникативные умения, профессионально - интерактивные умения, профессионально-культурологические умения, междисциплинарный аспект.

Summary. It is considered the question of training of future managers who are capable to carry out effectively professional and business communication with foreign partners. It is marked that the important question is formation students' skills of business communication which are included into the concept of communicative competence of managers. The main task is ability of future specialists to use a foreign language at professional and business level of communication. **Keywords:** foreign business communication, professional and communicative knowledge, professional and interactive skills, professional and cultural skills, interdisciplinary aspect.

Література

1. Бучацька С. М. Формування психологічної готовності студентів до ділового спілкування іноземними мовами: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / С.М.Бучацька. – Хмельницький, 2009. – 22с.
2. Коваль А. П. Культура ділового мовлення. Писемне та усне ділове спілкування / А. П. Коваль. – 3-тє вид. – К.: Вища шк., 1982. – 287с.
3. Любашина В. В. До проблеми формування основ мовленнєвого етикету / В. В. Любашина // Науковий вісник ПНПУ ім. К. Д. Ушинського: зб. наук. пр. – Одеса: ПНПУ ім. К. Д. Ушинського. – 2006. – Вип. 3-4. – С. 60-66.
4. Методика викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах: підруч. – Вид. 2-ге, випр. і перероб. / кол. авторів під керівн. С. Ю. Ніколаєвої. – К.: Ленвіт, 2002. – 328с.
5. Паламар Л. М. Мова ділових паперів: практ. посіб. / Л. М. Паламар, Г. М. Кацавець. – 4-тє вид. – К.: Либідь, 2000. – 296с.
6. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. – К.: Вища шк., 1982. – 216с.
7. Щерба Л. В. Языковая система и речевая деятельность / Л. В. Щерба. – М.: Едиториал УРСС, 2004. – 432с.

Подано до редакції 13.05.2012