

## СИСТЕМА ВПРАВ ДЛЯ НАВЧАННЯ АНГЛОМОВНОЇ ДІЛОВОЇ ТЕЛЕФОНІЇ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ

*Стаття присвячена аналізу розробленої системи вправ для навчання англomовної ділової телефонії студентів економічних спеціальностей. Запропонована система вправ складається з двох підсистем (для навчання говоріння та аудіювання засобами телефонного зв'язку) та двох рівнів вправ: підготовчих та основних.*

**Ключові слова:** англomовна ділова телефонія, економічні ВНЗ, система вправ, підготовчі вправи, основні вправи.

Практично всі нормативні документи, а також роботи українських і російських дослідників у галузі ділового спілкування та методики навчання усного ділового мовлення визначають необхідність підготовки студентів-майбутніх економістів до здійснення телефонної комунікації англійською мовою [1; 3; 4]. В англomовних країнах навчання ділової телефонії цією мовою приділяється велика увага (див., наприклад, [7; 8; 9]). Але в Україні ще явно не вистачає досліджень і розробок практичної методики навчання такої комунікації – методики, яка була б пристосованою до конкретних умов навчання в українських ВНЗ економічного профілю. Саме тому дослідження, яке проводиться нами, спрямоване на розробку відповідної методики в усіх її теоретичних і практичних аспектах.

**Метою** цієї статті є аналіз та обговорення розробленої нами системи вправ для навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою (ДТК АМ) майбутніх економістів, які навчаються в українських ВНЗ.

Під системою вправ для навчання ДТК АМ розуміємо таку сукупність вправ, що виконується / використовується з урахуванням процесів формування навичок і розвитку вмінь у говорінні та аудіюванні у такій послідовності і кількості, які б забезпечували максимально високий рівень здатності та готовності майбутніх економістів здійснювати телефонну комунікацію з представниками англomовного соціуму.

Розроблена система вправ має бути спрямованою на подолання труднощів психологічного та культурологічного характеру та розрахованою на оволодіння специфічним репертуаром клішованих мовних засобів, який обумовлений як специфікою проходження реального комунікативного акту, так і культурними параметрами мовленнєвої поведінки, що є характерною для англomовного соціуму в процесі телефонної комунікації.

Розробляючи систему вправ для навчання ДТК АМ, ми спиралися на три принципи: *принцип навчання ДТК АМ через моделювання ситуацій спілкування; принцип навчання ДТК АМ на основі рольових / ділових ігор; принцип пріоритету говоріння.*

*Принцип навчання ДТК АМ через моделювання ситуацій спілкування* забезпечує практичну реалізацію компонентів комунікативної компетентності в діловій телефонній комунікації мовця та слухача (предметний, лінгвістичний, соціолінгвістичний, психологічний, прагматичний, формально-логічний компоненти [2]). В розробленій системі вправ цей принцип реалізується через точне відображення та моделювання типових комунікативних ситуацій англomовної ділової телефонії, на основі яких виконуються вправи для формування мовленнєвої компетентності в говорінні та аудіюванні. Змодельовані мовленнєві ситуації, максимально наближені до реального проходження комунікативного акту англomовної телефонної комунікації, передбачають апробацію в процесі навчання автентичних мовленнєвих зразків ділової телефонії та мовного інвентарю.

Наступним принципом, що впливає на побудову системи вправ, є *принцип навчання ДТК АМ на основі рольових / ділових ігор*. Згідно назви принципу, він є пріоритетним способом організації навчальної діяльності та передбачає відтворення на практиці змодельованих комунікативних ситуацій. При цьому практичне використання імітаційно-рольового, ігрового компоненту в розробленій системі вправ полягає в тому, що він надає можливість чітко підібрати мовленнєві (комунікативні) ситуації для виконання як *підготовчих*, так і *основних* вправ, з яких складається їх система. У *підготовчих* вправах, завдяки їх організації, відшліфовуються мовленнєві зразки, термінологічна лексика, відпрацьовується вживання граматичних конструкцій, характерних для англomовної телефонії, мобілізується увага учасників комунікації (активним є не тільки мовець, але й слухач). В *основних* вправах рольовий компонент набуває досить творчого, пошукового характеру для тих, хто навчається, та забезпечує високу мовну та змістовну складність вправ. Їх творчий характер вимагає більшої незалежності або принаймні автономії у засобах виконання завдань студентами. В цьому плані, учасники рольової / ділової комунікації готуються до телефонної розмови заздалегідь, занотовують необхідну інформацію у спеціальних бланках, підбирають потрібні мовленнєві зразки та еквіваленти мовних засобів, враховуючи міжкультурні розбіжності і ті культурні особливості, що притаманні телефонному спілкуванню в англomовному соціумі.

Не менш важливим є те, що, виконуючи основні вправи, майбутні фахівці прогноують зміст розмови, виступають як активні, професійні комуніканти, планують спільну ділову активність, продукують власні діалоги з достатнім ступенем спонтанності та невимушеності. Після представлення / розігрування в аудиторії частково підготовлених діалогів можна обговорити результати, успіхи та невдачі комунікації,

оцінити учасників рольових / ділових ігор. При цьому важливо, що в рольових / ділових іграх на основному етапі увагу студентів зосереджено не на формі висловлювання, а на розв'язанні професійно-орієнтованої комунікативної мети, що також відповідає принципу, який розглядається.

*Принцип пріоритету говоріння* доповнює два розглянутих принципи та є останнім із принципів, що визначає комунікативні характеристики більшості вправ розробленої системи. Цей принцип витікає з того, що ділова телефонія є, головним чином, продуктивним видом мовленнєвої діяльності, тому домінує завдання вправ – формування *продуктивної* англомовної комунікативної компетентності студентів. Навички й уміння *рецепції* (аудіювання) розвиваються у залежності та на основі продукції (говоріння).

В цілому, створена система вправ може бути представлена у вигляді схеми (рис. 1). Вправи, що віднесені до нижчого рівня схеми, належать до *підготовчих*, тобто до вправ початкового етапу навчання. Вправи, що віднесені до вищого рівня, є *основними*, тобто вправами просунутого (основного) етапу.

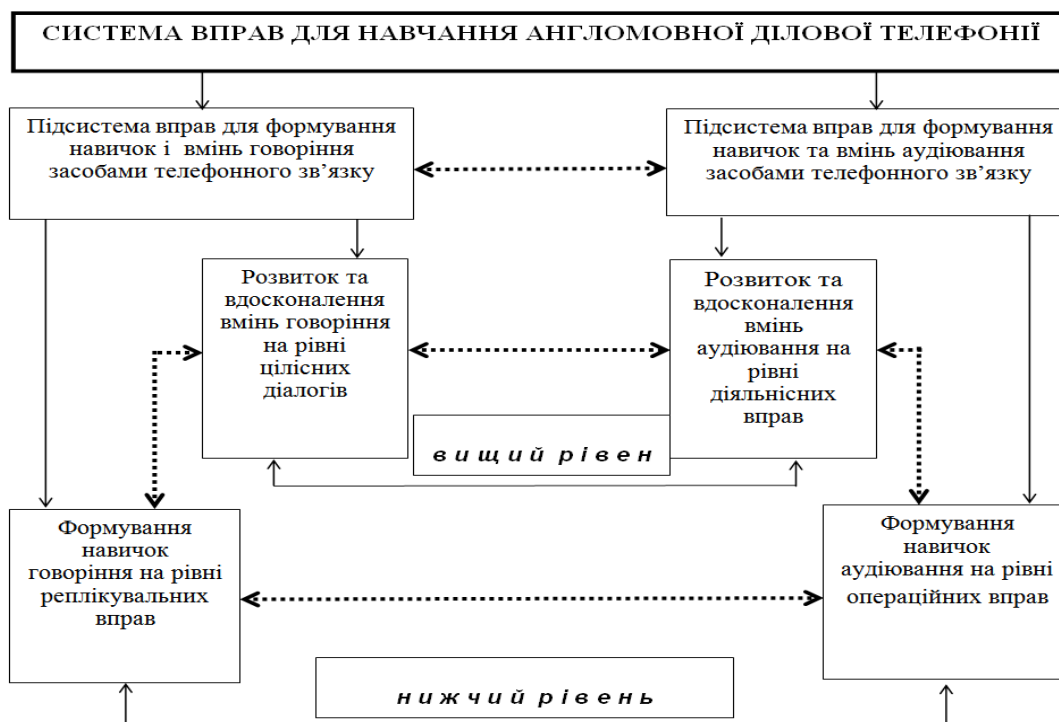


Рис. 1. Система вправ для навчання ДТК АМ майбутніх економістів

З наведеної схеми видно, що вся розроблена система вправ розподіляється на дві підсистеми: підсистему вправ для формування навичок і вмінь говоріння засобами телефонного зв'язку і підсистему вправ для формування навичок і вмінь аудіювання засобами телефонного зв'язку. Кожна з визначених підсистем використовує вправи нижчого та вищого рівнів. Так, *підсистема вправ для формування навичок і вмінь говоріння засобами телефонного зв'язку* поділяється на *вправи для навчання реплікування (підготовчі)* та *вправи для навчання цілісних діалогів (основні)*. Головною метою використання вправ нижчого рівня є формування комунікативних навичок встановлювати діловий контакт по телефону особисто або через секретаря, залишати повідомлення на автовідповідач, вживати відповідні репліки для пояснення причини дзвінка, швидко реагувати на репліку співрозмовника, використовуючи репліки для уточнення, перефразування, підтвердження інформації. Такі підготовчі вправи є провідними на початковому етапі навчання ділової телефонії (опанування базовими мовленнєвими функціями в процесі здійснення такої телефонії), але вони можуть частково використовуватися також і на просунутому (основному) етапі для оволодіння іншими мовленнєвими функціями діалогічного мовлення засобами телефонного зв'язку.

Метою використання вправ вищого рівня (*основних – вправи для навчання цілісних діалогів*) є відпрацювання різних комунікативних функцій, які реалізуються у ситуативному та змістовному зв'язку в рамках однієї розмови (бесіди) з усією непередбачуваністю ситуацій, що в ній моделюються. Якщо вправи на рівні реплікування репрезентують в основному простий обмін інформацією між комунікантами (довідки, повідомлення), то у вправах вищого рівня увага фокусується на обговоренні інформації, записі повідомлення з подальшим обговоренням тощо, тобто на вирішенні професійних питань. Таким чином, реплікувальні телефонні розмови на початковому (підготовчому) етапі переростають у рольові / ділові ігри, що займають провідне місце на просунутому (основному) етапі навчання.

*Підсистема вправ для формування навичок і вмінь аудіювання засобами телефонного зв'язку* реалізується на рівні *підготовчих (операційних) вправ (нижчий рівень)* та *основних (діяльнісних) вправ для розвитку цілісних умінь аудіювання (вищий рівень)*.

*Підготовчі* (або "*операційні*") – термін, використаний О. Б. Тарнопольським [6] *вправи* спрямовані на формування мовленнєвих навичок *в аудіюванні*, розвивають операційний аспект аудіювання як виду мовленнєвої діяльності. За їх допомогою знімаються фонетичні, лексичні та граматичні труднощі,

розвиваються навички сприйняття нормального середнього темпу мовлення з достатньою кількістю телефонних кліше, штампів і слухових опор. Вправи для опрацювання мовного та мовленнєвого матеріалу проводяться на основі синтезованих діалогів; таким чином, вони поєднують цю підсистему з відповідними вправами підсистеми вправ для навчання діалогічного говоріння, як це показано схематично на Рис. 1. Метою підготовчих вправ такої підсистеми є формування навичок аудіювання клішованих мовних засобів, автентичних мовленнєвих зразків за умови спеціально створеного комунікативного мотиву. Тому вправи відрізняються невисоким рівнем змістовної та мовної складності з використанням обмеженого, ретельно підбраного мовного та мовленнєвого матеріалу для опрацювання.

Метою *основних*, або *"діяльнісних"* (також за термінологією О. Б. Тарнопольського [6]), *вправ* є розвиток і вдосконалення відповідних цілісних умінь в аудіюванні для детального розуміння почутого повідомлення із занотовуванням необхідної інформації. В цьому випадку автентичні аудіо діалоги складають вагомий частину навчальних матеріалів, щоб забезпечити професійну (ділову) орієнтованість розвитку компетентності в аудіюванні. Основною характеристикою діяльнісних вправ є слухання та розуміння аудіо матеріалів для подальшої діяльності – власного говоріння. Тому основна відмінність *діяльнісних вправ* від *операційних* полягає в тому, що в них слухання проводиться для того, щоб на основі почутого виконати задані дії.

Що стосується інших характеристик обох підсистем вправ для навчання ДТК АМ, виходячи з загальних критеріїв їх типології, запропонованої Н. К. Скляренко [5], то розроблені нами вправи для навчання англомовної телефонії розподіляються за *вмотивованістю*, *ступенем комунікативності*, *ступенем керування*, *спрямованістю навчальної діяльності на прийом або передачу інформації*, *наявністю ігрового компонента*, *за способом організації та необхідністю забезпечення опорами*. Такі характеристики надають змогу виокремити провідні вправи для використання у процесі навчання англомовної телефонії залежно від етапів навчання та належності до виділених рівнів підсистем вправ.

Наприклад, вправи для навчання говоріння (діалогічного мовлення) на рівні реплікування є, в основному, *умовно-комунікативними* (визначення форми та змісту мовлення, обмеженість мовленнєвих зразків, відтворення фрагментів спілкування, а не його цілісного процесу, тренувальний характер вправ) та вважаються на цьому рівні провідними. Вправи для навчання цілісних діалогів (вищий рівень) є також *умовно-комунікативними* в тому випадку, коли зміст і форма мовлення підказуються структурою розмови (початок або завершення висловлювань, елементи речень), ключовими стандартними фразами, рекомендованими до вжитку, і т.п. Але провідними вправами цього рівня (вищого) стають *вправи комунікативні*, оскільки вони, головним чином, розвивають уміння цілісного спілкування (а не його фрагментів) у діалогічній формі. Неможливі для нижчого та вищого рівнів вправ цієї підсистеми – *некомунікативні (мовні) вправи*, які взагалі мало придатні для використання у навчанні діалогічного спілкування, а не аспектів мови.

Щодо критерію вмотивованості, усі вправи підсистеми, що розглядається, є *вмотивованими* як прямий наслідок їхнього комунікативного характеру.

Характерною рисою вправ нижчого рівня (підготовчих) є використання здебільшого двох рівнів керування діями / діяльністю студентів (залежно від мети вправи та етапу навчання): *повного керування або часткового*. Вправи з *мінімальним керуванням* притаманні вищому рівню (основним вправам).

Ті ж самі параметри визначають наявність вербальних опор: *спеціально створені (штучні) опори* в основному для підготовчих вправ, *природні слухові або слухо-зорові опори* або їх *відсутність* – для основних вправ.

Що ж стосується ігрового компонента для вправ обох рівнів, то вони можуть бути з *рольовим ігровим компонентом* або *без нього*, а нерольовий ігровий компонент взагалі неможливий для навчання телефонної комунікації.

Усі вправи цієї підсистеми – *парні* та *групові*, тому що телефонна комунікація вимагає не менше двох співрозмовників. Неможливі як для вищого, так і для нижчого рівнів вправи індивідуальні, хоріві та фронтальні.

Нарешті, вправи обох рівнів можуть бути *рецептивно-репродуктивними* (коли репліки співрозмовників є заздалегідь заданими мовними формами, готовими фразами та кліше) або *рецептивно-продуктивними*. Вправ тільки рецептивних, репродуктивних або продуктивних у навчанні ДТК, як і діалогічного мовлення взагалі, бути не може.

Таким чином, провідними вправами підсистеми вправ для формування навичок і вмінь говоріння засобами телефонного зв'язку вищого рівня стають *комунікативні рецептивно-продуктивні* вправи з *мінімальним або частковим керуванням без опор* або з *природними опорами* і з *рольовим ігровим компонентом* або *без нього*. Провідними вправами нижчого рівня є *умовно-комунікативні рецептивно-репродуктивні* вправи з *повним або частковим керуванням зі спеціально створеними (штучними) опорами без рольового компонента*.

Аналогічним чином можуть бути класифіковані вправи, що належать до підсистеми вправ для формування навичок і вмінь аудіювання засобами телефонного зв'язку.

Розроблена система вправ успішно пройшла експериментальну та практичну апробацію (див. наступні публікації).

В цілому, все викладене в цій статті дозволяє дійти до **висновку**, що успішне навчання англомовної ділової телефонії в економічних ВНЗ України потребує розробки специфічної системи вправ. Створена нами система таких вправ здатна подолати труднощі опанування англомовної ділової телефонії як виду ділового

спілкування, яке має свої специфічні особливості психолінгвістичного, лінгвістичного та культурологічного характеру. Тому вона заслуговує на подальше удосконалення, що є **перспективною** подальших розвідок.

### Використані джерела

1. Биконя О. П. Навчання майбутніх економістів ділових усних та писемних переговорів англійською мовою: автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.02 : "Теорія і методика навчання : германські мови" / О. П. Биконя. – К., 2006. – 21 с.
2. Методика навчання англійської мови студентів-психологів : монографія / [О. Б. Тарнопольський, С. П. Кожушко, Ю. В. Дегтярьова та ін.] ; за заг. та наук. ред. О. Б. Тарнопольського. – Дніпропетровськ : Дніпропетр. університет імені Альфреда Нобеля, 2011. – 264 с.
3. Пенькова О. В. Формирование умений делового общения у студентов неязыковых вузов средствами иностранного языка : Общепедагогический аспект : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.02 "Теория и методика обучения и воспитания (иностранные языки)" / О. В. Пенькова. – Волгоград, 2001. – 22 с.
4. Програма з англійської мови для професійного спілкування / [Бакаєва Г. Є., Борисенко О. А., Зуєнок І. І. та ін.]. – К. : Ленвіт, 2005. – 119 с.
5. Склярєнко Н. К. Сучасні вимоги до вправ для формування іншомовних мовленнєвих навичок та вмінь / Н. К. Склярєнко // Іноземні мови. – 1999. – № 3. – С. 3–7.
6. Тарнопольський О. Б. Методика навчання іншомовної мовленнєвої діяльності у вищому мовному закладі освіти / О. Б. Тарнопольський. – К. : Фірма "ІНКОС", 2006. – 248 с.
7. Glass V. Telephone Skills Resource Kit : Curriculum Guide / V. Glass. – Diocese of Harrisburg, PA : Catholic Charities' Immigration and Refugee Services, 2003. – 11 p.
8. Guffey M. E. Business Communication / M. E. Guffey. – Belmont, California : Wadsworth Publishing Company, 1994. – 558 p.
9. Lowe S. Telephoning / S. Lowe. – DELTA Business Communication Skills, 2004. – 64 p.

*Тарнопольський О. Б., Слипченко Л. Б.*

### СИСТЕМА УПРАЖНЕНЬ ДЛЯ ОБУЧЕННЯ АНГЛОЯЗЫЧНОЙ ДЕЛОВОЙ ТЕЛЕФОНИИ БУДУЩИХ ЭКОНОМИСТОВ

*Статья посвящена анализу разработанной системы упражнений для обучения англоязычной деловой телефонии студентов экономических специальностей. Предлагаемая система упражнений состоит из двух подсистем (для обучения говорению и аудированию средствами телефонной связи) и двух уровней упражнений: подготовительных и основных.*

**Ключевые слова:** англоязычная деловая телефония, экономические вузы, система упражнений, подготовительные упражнения, основные упражнения.

*Tarnopolsky O. B., Slipchenko L. B.*

### THE SYSTEM OF LEARNING ACTIVITIES FOR TEACHING BUSINESS TELEPHONING IN ENGLISH TO FUTURE ECONOMISTS

*The article analyzes the system of learning activities developed by the authors for teaching business telephoning in English to students of economic specialties. The suggested system of learning activities consists of two subsystems (for teaching speaking and listening in telephone communication) and two levels of activities: preparatory ones and principal ones.*

**Key words:** business telephoning in English, economic higher schools, the system of learning activities, preparatory learning activities, principal learning activities.

*Стаття надійшла до редакції 14.03.14*