

ВИВЧЕННЯ КУРСУ «ОСНОВИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ» МАГІСТРАМИ ФІЛОЛОГІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ

Борисова Н. В.

У статті розкривається процес організації вивчення курсу «Основи ділової комунікації» магістрами філологічних спеціальностей. У зв'язку з мобільністю студентів, а також глобалізацію міжнародних ділових контактів, стає актуальною проблема підготовки майбутніх фахівців до іншомовного ділового спілкування.

Наголошено, що в результаті вивчення курсу «Основи ділової комунікації» студенти мають отримати добре сформовані професійно-спрямовані комунікативні навички, знатимуть термінологію, умітимуть вести ділову документацію англійською мовою. Зазначені вище уміння та навички нададуть можливість фахівцям вивчати й ефективно залучати іноземний досвід, користуватися сучасними інформаційними технологіями, брати участь у міжнародних конгресах та семінарах з різних професійних питань, проходити стажування за кордоном з метою вдосконалення фахової підготовки, проводити обмін діловою інформацією у письмовій формі тощо.

Ключові слова: *основи ділової комунікації, курс навчання, комунікативні навички, магістри, бізнес-сфера, професійний розвиток.*

ИЗУЧЕНИЕ КУРСА «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ» МАГИСТРАМИ ФИЛОЛОГИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Борисова Н. В.

В статье раскрывается процесс организации изучения курса «Основы деловой коммуникации» магистрами филологических специальностей. В связи с мобильностью студентов, а также глобализацию международных деловых контактов, становится актуальной проблема подготовки будущих специалистов к иноязычному деловому общению.

Отмечено, что в результате изучения курса «Основы деловой коммуникации», студенты получают хорошие профессиональные коммуникативные навыки, знания терминологии, умения вести деловую документацию на английском языке. Все указанные выше умения и навыки позволят специалистам изучать и эффективно использовать иностранный опыт, пользоваться современными информационными технологиями, участвовать в международных конгрессах и семинарах по различным профессиональным вопросам, проходить стажировку за рубежом с целью совершенствования профессиональной подготовки, проводить обмен деловой информацией в письменной форме и т. п.

Ключевые слова: *основы деловой коммуникации, курс обучения, коммуникативные навыки, магистры, бизнес-сфера, профессиональное развитие.*

THE STUDYING OF THE COURSE «THE BASICS OF BUSINESS COMMUNICATION» BY MASTERS OF PHILOLOGICAL SPECIALTIES

Borysova N. V.

The article reveals a process of studying of course «Basics of Business Communication» by masters of philological specialties. Due to students' mobility, and globalization of international business contacts, a problem of training of future specialists for foreign-language business communication becomes actual.

It is emphasized that as a result of studying the course «Basics of Business Communication» students should get well-formed professional communication skills, know the terminology, and be able to conduct business documentation in English. Mentioned above skills and abilities will enable specialists to study and effectively use foreign experience, modern information technologies, participate in international congresses and seminars on various professional issues, conduct internship abroad to improve professional training, conduct exchange of business information in writing etc.

Key words: *basics of business communication, training course, communicative skills, masters, business sphere, professional development.*

Постановка проблеми. Комунікативно-діяльнісний характер процесу оволодіння іноземною мовою зумовлений мобільністю студентів, а також процесами глобалізації міжнародних ділових контактів. Для досягнення такого освітнього результату потрібно розвивати ключові та предметні компетенції, які мають комплексний характер і формуються на міжпредметній основі, що обумовило створення нових навчальних програм для підготовки магістрів іноземномовного фаху. Тому стає актуальною проблема підготовки майбутніх фахівців до іншомовного ділового спілкування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проведений нами аналіз наукової і методичної літератури свідчить, що питанням професійного самовдосконалення студентів при вивченні основ ділового спілкування присвячена низка наукових праць, зокрема, дослідження Н. Логутіної, А. Петрової, О. Яцишина та інших [1–10]. Проблему формування культури спілкування розкрито в працях Г. Бороздіної, П. Веселова, В. Грехньова, О. Даниленко, М. Дороніної, І. Ільяєвої, О. Казарцевої, В. Кнорринга, Ф. Кузіна, С. Мельникової, Т. Мішаткіної, З. Смелкової, Я. Стрельчук, І. Тимченко, Ю. Тундикова та інших [1–10]. Проте деякі проблеми підготовки майбутніх викладачів іноземних мов, зокрема щодо організації процесу вивчення курсу «Основи ділової комунікації», все ще залишаються не досить вивченими.

Мета статті полягає в ознайомленні з організацією вивчення курсу «Основи ділової комунікації» магістрами філологічних спеціальностей, зокрема з тематикою, завданнями і основними методами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Англійське ділове спілкування має на меті оволодіння магістрами філологічних спеціальностей усними та письмовими мовленнєвими зразками в тематичних рамках бізнес-сфери, розвинути основи етикету ділової комунікації та збагачення лексичного запасу через розширення ситуацій ділового спілкування. У курсі «Основи ділової комунікації» представлені такі теми як вступ до основ ділової комунікації, підбір персоналу, резюме, анкета, заява, інтерв'ю, бізнес-

етикет, листування, види бізнес-організацій, організація і проведення зустрічей, проведення переговорів, телефонний етикет, створення презентації, ділова подорож тощо. Протягом вивчання цього предмета студенти магістратури вдосконалюють мовленнєву компетенцію в згаданій сфері, збагачують свій лексичний запас, отримують необхідні знання для подальшого особистісного професійного розвитку.

«Основи ділової комунікації» – одна з вибіркового циклу дисциплін, яка передбачає також вивчення різних видів документів іноземною мовою, набуття студентами навичок їх укладання, засвоєння етикету бізнес-кореспонденції. Тому, це є невід'ємною складовою частиною сучасної підготовки фахівців вищих педагогічних навчальних закладів, зокрема, магістрів іншомовного напрямку.

Метою цього курсу є забезпечення підготовки магістрів до спілкування стосовно важливих напрямків бізнесу, а також продовження використання іноземної мови як інструмента в діалозі культур. Досягнення цієї цілі передбачає взаємопов'язаний комунікативний і соціокультурний розвиток студентів засобами іноземної мови для підготовки їх до міжкультурного спілкування у різноманітних сферах життєдіяльності, зокрема й у бізнес-сфері. У зв'язку з останнім, стає актуальним вивчення курсу основ ділової комунікації як засобу індивідуально особистісного ознайомлення з діловим етикетом та культурою ділового мовлення.

Курс навчання основ ділової комунікації передбачає такі *завдання*: ознайомлення магістрів-філологів з діловим етикетом, культурою листування, ведення переговорів, створення презентацій тощо; навчання усному діалогічному і монологічному мовленню в тематичних рамках бізнес-сфери; читання текстів публіцистичного і науково-популярного характеру на рівні повного розуміння; систематизацію набутого за попередні роки вивчення мови граматичного матеріалу, необхідного для навчання діловому спілкуванню; збагачення лексичного запасу шляхом розширення ситуацій спілкування у бізнес-сфері.

Головними методичними принципами вважаються принципи комунікативно-орієнтованого навчання на основі

інтенсивних та сучасних інноваційних методик. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати: синтаксичні, семантичні та фонетичні правила і закономірності англійської мови, лексичний і граматичний матеріал; а також вміти підтримати діалог у тематичних рамках бізнес-сфери; виступати з підготовленими презентаціями; реагувати на основні ідеї та розпізнавати важливу ділову інформацію; розуміти інформацію в процесі професійно-ділових обговорень; розуміти та вміти перекласти автентичні тексти з англійської мови ділового характеру; розуміти деталі та загальний зміст службової кореспонденції; вміти знаходити конкретну інформацію, пов'язану з предметом навчання; писати тексти та листи, пов'язані з бізнесовими сферами; із достатнім ступенем граматичної коректності писати резюме, ділові листи, контракти та заповнювати бланки для професійних цілей.

Варто зазначити, що залежно від різних ознак ділова комунікація ділиться на: усну – письмову; діалогічну – монологічну; міжособистісну – публічну; безпосередню – опосередковану; контактну – дистантну. Ці перераховані види мовлення формують характерні особливості ділової комунікації, які є важливими під час вивчення курсу «Основи ділової комунікації».

Саме від рівня культури ділового спілкування значною мірою залежить успішність діяльності фахівців багатьох напрямків, які повинні вміти добре орієнтуватись у різноманітних комунікативних ситуаціях, обирати адекватні засоби, способи і прийоми спілкування, правильно, логічно та переконливо виражати свої думки, налагоджувати продуктивні взаємини з партнерами. Високий професіоналізм, сформованість ціннісного кругозору і широка ерудиція – це ще неповний список вимог до сучасного фахівця.

Тому вирішення проблеми розвитку вмінь і навичок, пов'язаних з опануванням основ ділового спілкування у вищих навчальних закладах, є необхідною умовою підвищення якості професійної підготовки. Сформованість таких умінь ділового спілкування створює основу для повного використання випускниками своїх творчих сил, здібностей та талантів.

Базуючись на провідній концепції професійної освіти на сучасному етапі розвитку суспільства – концепції неперервного навчання, «навчання впродовж життя» (так звана концепція LLL – lifelong learning) [9] – можна стверджувати, що здійснити підготовку компетентного, успішного, конкурентоспроможного спеціаліста можливо лише за умови сформованості в нього культури іншомовного професійного спілкування, що вимагає опанування відповідних умінь. Опанування вмінь іншомовного професійного спілкування надасть можливість магістрам філологічних спеціальностей повною мірою використовувати можливості сучасних іншомовних інформаційних джерел для підвищення професійного рівня, бути повноправним учасником діалогу із зарубіжними колегами.

Опанування іноземної мови розглядається як набуття студентами комунікативної компетенції для практичного користування. Її набуття здійснюється відповідно до основних положень теорії мовної діяльності і комунікації, а мовний матеріал розглядається як засіб реалізації відповідного виду мовної діяльності [6, с. 34].

Й. Гах стверджує, що мета спілкування – досягнення змін у пізнавальній, мотиваційній, емоційній і поведінковій сферах людей, які беруть участь у спілкуванні. Він відзначає, що учасники спілкування відносяться один до одного як до цілого [3, с. 112]. Ділове спілкування має мету й є способом організації оптимізації виду предметної діяльності: виробничо-наукової, комерційної тощо.

І. Драгомирова виокремлює такі особливості ділового спілкування: партнер у діловому спілкуванні виступає як особистість, значуща для суб'єкта; людей у спілкуванні відрізняє взаєморозуміння в питаннях справи; основне завдання ділового спілкування – продуктивне співробітництво [5, с. 123]. Ділове спілкування містить в основному три елементи: сприйняття, передача та розуміння інформації. Від ефективності кожного з них залежить ступінь розуміння інформації. У цьому аспекті ділове спілкування розділяють на вербальне та невербальне, які відрізняються засобами передавання інформації.

При відборі змісту навчання доцільно виокремити комунікативний мінімум (ситуацій спілкування), оскільки, на думку А. Петрової та О. Яцишиної, найбільші труднощі викликає в учасників ділового спілкування не інформаційний, а контактано-настановчий, тобто міжособистісний інтерактивний аспект професійної комунікації. До комунікативного мінімуму відносять такі макроситуації спілкування [9]: знайомство (установлення контактів); користування телефоном, обробка інформації; напрямки та результати; плани й угоди; результати діяльності; продукти і послуги; поїздки, подорожі; ділові зустрічі; розваги та прийоми; системи і процеси. Показниками рівня розвитку культури ділового спілкування можуть бути: наявність знань про культуру, національні традиції країни, мова якої вивчається, норми, правила поведінки; сформованість умінь оперувати засобами вербального та невербального спілкування в професійній сфері; розвиненість умінь розпізнавати комунікативні інтенції партнерів зі спілкування; присутність навичок опанування норм мовленнєвого етикету та соціальної поведінки в різних ситуаціях ділового спілкування. Одним з аспектів вивчення ділової іноземної мови є опанування студентами офіційно-ділового стилю іншомовного писемного професійного спілкування.

Отже, ділова комунікація передбачає вміння встановлювати і розвивати бізнес контакти, що набуває пріоритетного значення у різноманітному співробітництві, вміння обирати адекватний поведінковий сценарій, який передбачає не лише знання мови, але й вміння розшифровувати та сприймати соціокультурний контекст комунікантів [1, с. 37].

Варто зазначити, що міжкультурна професійна комунікація є процесом безпосередньої професійної взаємодії ділових культур, яка здійснюється в межах неспівпадаючих національних стереотипів мислення і поведінки. Співвідносити мовні засоби з нормами мовленнєвої поведінки неможливо без знань про реальні країни мови, що вивчається. Щоб досягти розуміння в міжкультурному спілкуванні, фахівець повинен не лише мати знання професійної картини світу, але й уміти встановлювати контакт, орієнтуватися на національно-

специфічні риси свого партнера, переживати та розуміти співбесідника як представника певної соціальної групи. Отже, у процесі міжкультурного спілкування фахівця виникає проблема розуміння, яка може розглядатися як на лінгвістичному, так і на соціокультурному рівні в контексті сприйняття партнера з комунікації [4, с. 41].

Серед навичок, що складають компетенцію, виокремлюють такі: спостереження, розпізнавання, порівняння та протиставлення, обговорення, висловлення своєї точки зору з урахуванням думки інших. Навчальна програма курсу «Основи ділової комунікації» передбачає, що студенти нефілологічних спеціальностей повинні: опанувати термінологію, яка охоплює основні концепції майбутньої професійної сфери, і знати ідіоматичні вирази ділової англійської мови; розвинути та поглибити навички усного і писемного ділового мовлення з питань ведення майбутньої діяльності; застосовувати здобуті в процесі вивчення англійської мови професійні та комунікативні навички для вирішення повсякденних проблем; знати особливості писемного спілкування і вміти складати ділові документи на іноземній мові.

Організаційними формами вивчення згаданої дисципліни є лекційні й практичні заняття, виконання індивідуальних робіт та їх захист, тестовий контроль. Магістри опановують програмний матеріал шляхом опрацювання навчально-методичної літератури, інтенсивного використання інформаційних технологій, таких як відповідні сайти Інтернету. Під час практичних занять використовуються такі сучасні методи як дискусія, дебати, робота в групі і презентації. Також не слід забувати й інтерактивні методи: «піраміда», «мозковий штурм» тощо, які характеризуються відтворенням, проектуванням і моделюванням відносин, орієнтованих на підприємницьку діяльність [2, с. 37].

Робота в групі є колективною працею і вимагає безпосередньої участі у досягненні загальної навчальної мети. Під час такої роботи студенти-магістри розвивають свої навички спілкування, а також навички практичного вживання мови, висловлюючи свої думки. Групова дискусія підвищує

мотивацію та особисту участь учасників у вирішенні обговорюваних проблем. Особливу увагу слід звернути на засвоєння термінологічної лексики. Студенти готують власний словник, долучають його до підготовлених рефератів та складають залік на знання базової термінологічної лексики.

У результаті вивчення курсу «Основи ділової комунікації» студенти повинні мати добре сформовані професійно-спрямовані комунікативні навички, знати фахову термінологію, уміти писати ділові листи, скласти відповідні документи англійською мовою. Усе зазначене вище надасть можливість вивчати й ефективно використовувати іноземний досвід, користуватися сучасними інформаційними технологіями, брати участь у міжнародних конференціях, проходити стажування за кордоном з метою вдосконалення фахової підготовки, проводити письмовий обмін діловою документацією тощо.

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Отже, магістри філологічних спеціальностей, зокрема іноземномовного фаху, повинні мати ґрунтовну підготовку і досить високий рівень розвитку загальної культури, а також володіти основами ділової комунікації. Саме знання іноземної мови допомагає зробити цей процес плідним і формує конкурентоспроможного фахівця. У зв'язку з цим, однією з вибіркового циклу дисциплін є курс «Основи ділової комунікації», завданням якого є розвиток бізнес компетентності у такій мірі, щоб майбутній спеціаліст міг орієнтуватися в потоці штампів та відточених фраз й умів відстояти свою позицію.

Проте зміст статті не розкриває повністю методи навчання магістрів обраному предмету. Тому доцільним напрямком подальших розвідок є визначення основних методів, прийомів, а також розробка методичних рекомендацій щодо навчання студентів курсу «Основи ділової комунікації».

Список використаних джерел

1. Бондарева Л. Формування професійної культури у студентів економічних спеціальностей ВНЗ. *Неперервна професійна освіта*. 2005. Вип. 3–4. С. 35–40.

2. Борисова Н. В. Застосування інтерактивних методів у процесі вивчення курсу «Ділова іноземна мова» на немовних факультетах. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. Переяслав-Хмельницький, 2013. Вип. 28. Том I. С. 33–35.
3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: курс лекцій. Івано-Франківськ: Полум'я, 2000. 159 с.
4. Гофрон А. Різні погляди на Європу і проектування освітніх концепцій. *Вища освіта України*. 2005. № 1. С. 37–45.
5. Дзундза А. І. Соціоекономічна культура майбутніх фахівців. Теоретичний аспект. Донецьк: Норд Комп'ютер, 2004. 388 с.
6. Доронина М. С. Культура обшчення делових партнеров. Х.: ИД «Инжек», 2003. 186 с.
7. Драгомирова І. Концептуальні аспекти формування сучасного спеціаліста. *Вища школа*. 2002. № 2–3. С. 49–52.
8. Кондрашова Л. Проблеми вищої педагогічної освіти та її модернізації у світлі Болонської угоди. *Вища школа*. 2008. № 1. С. 26–34.
9. Стрельчук Я. В. Формування культури англомовного ділового спілкування студентів нефілологічних спеціальностей. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2013. Випуск 2. URL: http://irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN.
10. Уваркіна О. Основні напрями формування комунікативної культури майбутніх фахівців в умовах євроінтеграції. *Гуманітарний Вісник*. Переяслав-Хм., 2005. Спец. вип.: Педагогіка. Вища освіта України і Болонський процес. Секція 1. С. 374–381.

References

1. Bondarieva L. *Formuvannia profesiinoi kultury u studentiv ekonomichnykh spetsialnostei VNZ* [Formation of professional culture among students of economic specialties of universities]. *Neperervna profesiina osvita*, 2005, 3-4, pp. 35–40.

2. Borysova N. V. *Zastosuvannia interaktyvnykh metodiv u protsesi vyvchennia kursu «Dilova inozymna mova» na nemovnykh fakultetakh* [Application of interactive methods in the course of studying the course «Business Foreign Language» in non-language faculties.]. *Humanitarnyi visnyk*, 2013, 28, vol I, pp. 33–35.
3. Hakh Y. M. *Etyka dilovoho spilkuvannia: kurs lektsii* [Ethics of business communication: a course of lectures]. Ivano-Frankivsk, 2000. 159 p.
4. Hofron A. *Rizni pohliady na Yevropu ta proektuvannia osvithnikh kontseptsii* [Various views on Europe and the design of educational concepts]. *Vyshcha osvita Ukrainy*, 2005. № 1. pp. 37–45.
5. Dzundza A. I. *Sotsioekonomichna kultura maibutnikh fakhivtsiv. Teoretychnyi aspekt* [Socioeconomic culture of future specialists. Theoretical aspect]. Donetsk, 2004. 388 p.
6. Doronyna M. S. *Kultura obshchenyya delovykh partnerov* [Culture of communication of business partners]. Kharkiv, 2003. 186 p.
7. Drahomyrova I. *Kontseptualni aspekty formuvannia suchasnoho spetsialista* [Conceptual aspects of the formation of a modern specialist]. *Vyshcha shkola*, 2002. № 2–3, pp. 49–52.
8. Kondrashova L. *Problemy vyshchoi pedahohichnoi osvity ta yii modernizatsii u svitli Bolonskoi uhody* [Problems of higher pedagogical education and its modernization in the light of the Bologna Agreement]. *Vyshcha shkola*, 2008, № 1, pp. 26–34.
9. Strelchuk Ya. V. *Formuvannia kultury anhломovnoho dilovoho spilkuvannia studentiv nefilolohichnykh spetsialnostei* [Formation of the culture of English-speaking business communication students of non-philological specialties]. *Visnyk Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy*, 2013, 2. URL: http://irbisnbuv.gov.ua/cgibin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN...
10. Uvarkina O. *Osnovni napriamky formuvannia komunikativnoi kultury maibutnikh fakhivtsiv u umovakh*

yevrointehratsii [The main directions of formation of the communicative culture of future specialists in the conditions of European integration]. *Humanitarnyi Visnyk*, 2005, pp. 374–381.

ДАНИ ПРО АВТОРА

Борисова Наталія Василівна, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри іноземної філології, перекладу і методики навчання

ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди» (Переяслав-Хмельницький, Україна).

*08401 Київська обл. м. Переяслав-Хмельницький
вул. Східна, 37*

natalieborysova@gmail.com

ДАнные ОБ АВТОРЕ

Борисова Наталия Васильевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранной филологии, перевода и методики обучения

ГВУЗ «Переяслав-Хмельницкий государственный педагогический университет имени Григория Сковороды» (Переяслав-Хмельницкий, Украина).

*08401 Киевская обл. г. Переяслав-Хмельницкий,
ул. Восточная, 37.*

natalieborysova@gmail.com

DATA ON AUTHOR

Borysova Nataliia V., Ph.D. in Pedagogy, Assistant Professor of the Department of Foreign Philology, Translation and Training Methods of the *SHEE «Pereiaslav-Khmelnytskyi Hryhorii Skovoroda State Pedagogical University»*

(Pereiaslav-Khmelnytskyi, Ukraine).

natalieborysova@gmail.com
