

ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НА РУССКОМ И ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКАХ»

INTRODUCTION OF ACADEMIC SUBJECT «THEORY AND PRACTICE OF BUSINESS COMMUNICATION IN RUSSIAN AND FOREIGN LANGUAGES» TO THE EDUCATIONAL PROCESS

**E. Vermenskaya
E. Shevchenko
T. Belanova**

Summary. The article presents the content of the academic subject "Theory and practice of business communication in Russian and foreign languages", it describes the main methods and forms of work that contribute to the effective formation of professional competencies in the business sphere. The authors provide examples of tasks used in the practice of teaching Russian and English in business communication.

Keywords: business communication in Russian and English, principles of business ethics, business correspondence, professional communication.

Верменская Елена Александровна

*К.п.н., доцент, Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) Северо-Кавказского федерального университета в г. Пятигорске
ver.a@mail.ru*

Шевченко Елена Михайловна

*К.и.н., доцент, Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) Северо-Кавказского федерального университета в г. Пятигорске
lena.shevchenko.1976@list.ru*

Беланова Татьяна Анатольевна

*К.п.н., доцент, Северо-Кавказский институт (филиал) автономной некоммерческой организации высшего образования Московского гуманитарно-экономического университета
zabava-62@mail.ru*

Аннотация. В статье раскрывается содержание дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках», описаны основные методы и формы работы, способствующие эффективному формированию профессиональных компетенций в деловой сфере. Авторы приводят примеры заданий, которые используются в практике преподавания русского и английского языка делового общения.

Ключевые слова: деловое общение на русском и английском языках, принципы деловой этики, деловая переписка, профессиональная коммуникация.

В 2018 году в учебный процесс Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) Северо-Кавказского федерального университета в г. Пятигорске была введена учебная дисциплина «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках». Такая дисциплина, которая находится на стыке русского и английского языков, а также межкультурной коммуникации и делового этикета, требует детальной разработки и серьезной подготовки. Можно утверждать, что обучение именно деловому общению на английском языке очень актуально, т.к. повышается роль иноязычного общения в профессиональной занятости современных специалистов. Общение как значимый элемент социума предполагает знание не только современного английского языка, но и основных принципов деловой этики, т.к. предпринимательство в качестве профессионального направления, которое позволяет в настоящее время развернуть свои творческие способности и деловые качества, привлекает все больше молодых людей. Английский язык используется в сфере международного бизнеса, что является стимулом для его изучения. Поэтому

главной задачей обучения английскому языку является формирование навыков устного и письменного общения в деловой сфере. Особо актуален данный вопрос при обучении студентов, изучающих язык с целью его дальнейшего применения в профессиональной сфере, например, для специалистов в сфере гостиничного дела, туризма и менеджмента, для которых владение английским языком делового общения является составляющей профессиональной компетенции. Формирование у студентов иноязычной профессионально-коммуникативной культуры является необходимым условием их будущей профессиональной конкурентоспособности, широкой востребованности, мобильности, т.к. язык, языковое образование, а, следовательно, и языковая культура выступают в качестве основного инструмента благополучной профессиональной деятельности человека.

Новое тысячелетие стало временем существенных изменений практически во всех сферах жизни — от экономики до психологии людей. Поэтому сейчас, в условиях нарастающей глобализации международного бизне-

са и экономики, знание английского языка становится жизненно важной необходимостью. В основе корпоративной культуры, а значит, и ее внутренних и внешних проявлений, лежат коммуникации. Качество коммуникации определяется уровнем владения языком, на котором проводится общение. При этом следует понимать, что социальные и деловые коммуникации сильно различаются и знаний английского языка, достаточного для бытового общения, недостаточно для проведения качественных деловых переговоров или экономических исследований. Преподавателям английского языка приходится сталкиваться с ситуацией, когда основного учебника по английскому языку недостаточно: не хватает материалов и упражнений, да и просто учебные пособия быстро устаревают. Особенно это ощутимо при преподавании бизнес-английского, например, при обсуждении таких тем, как интересные рекламные кампании, самые удачные стартапы последних лет, слияние компаний. Понятие «деловой английский» оказывается весьма размытым, как только мы приступаем к практическим занятиям. Сферы бизнеса настолько специфичны, а аспекты изучения английского языка так разнообразны, что преподавателю легко потеряться в выборе ресурсов и стратегий обучения. Большинство учебников носят универсальный характер, но нам хочется найти что-то более близкое нуждам и интересам студентов. Ведь чем ближе учебник будет к реальной деловой сфере, тем выше и у студентов будет мотивация к обучению и тем плодотворнее будут результаты. Так, несколько лет назад появились отдельные учебники английского языка для медиков, военных, банковских работников, юристов, и т.д. Их можно использовать дополнительно к основному курсу делового английского или самостоятельно. Но существуют и минусы. Даже если мы возьмём для работников банка учебник по банковскому бизнесу, то сложности всё равно останутся: специфика, например, американской банковской системы и российской не совпадает, следовательно, не совпадают и термины, т.к. они просто обозначают разные реалии. Нередко студенты, привыкшие к юридической точности и изучающие все тонкости банковского дела, требуют точный перевод того или иного понятия на «банковский русский», в то время как такого понятия просто не существует. Перед занятием преподавателю следует выяснить наличие этого понятия в русском языке, что очень непросто, ведь нужно использовать не обычный словарь по бизнес-лексике, а специальную банковскую литературу. Необходимо также учитывать и потребности в обучении функциям будущих специалистов. Например, на начальном уровне это могут быть следующие функции: как познакомиться с новым деловым партнером, рассказать о новостях компании, подтвердить договоренность, объяснить что-либо, извиниться за опоздание, перенести время встречи, оставить и принять телефонное сообщение, сделать запрос и др. Дополнительные ресурсы должны носить

строго функциональный характер. Чаще всего от сотрудников требуется: деловая переписка с использованием клише, умение сделать презентацию на английском, поговорить с партнерами из другой страны на конференции или собрании, провести деловые переговоры по телефону.

Таким образом, мы считаем, что целью освоения дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках», помимо совершенствования видов речевой деятельности, является изучение основ профессиональной коммуникации и развитие умений и навыков ведения делового общения на русском и английском языках. Исходя из этого, задачами освоения дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках» является: совершенствование основных видов речевой деятельности; формирование базовых понятий о профессиональной коммуникации; развитие представлений о психолингвистических аспектах профессиональной коммуникации; выработка умений и навыков деловой коммуникации на русском и английском языках; формирование умений и навыков выхода из конфликтных ситуаций в профессиональной сфере; раскрытие сущности профессиональной этики.

В ходе освоения дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках» студент должен овладеть общекультурной компетенцией, а именно: умением свободно пользоваться русским и иностранным языками как средством делового общения, а также ему необходимо овладеть общепрофессиональной компетенцией: владением, по крайней мере, одним из иностранных языков на уровне социального и профессионального общения, способностью применять специальную лексику и профессиональную терминологию языка.

В учебно-методическом комплексе дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках» мы акцентируем основное внимание на использовании современных учебных технологий, применяемых в своей практике. Мы выделяем и описываем методы и формы работы, способствующие эффективному формированию профессиональных компетенций в деловой сфере. Мы рассматриваем, как формировать и улучшать речевые умения в чтении, говорении и письме в сфере делового общения, приводим примеры заданий, которые используются нами в практике преподавания английского языка делового общения.

Важнейшей формой усвоения знаний является практическое занятие. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно само практическое занятие (обсуждение вопросов

темы в группе) и завершающая часть (работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях). Не только практическое занятие, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы. Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений. На практическом занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению упражнений, тренингов, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому занятию студенту необходимо подбирать дополнительные теоретические материалы из указанной преподавателем методической литературы, СМИ, Интернета.

Для формирования основ профессиональной компетенции на занятиях по дисциплине «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках» нами используются различные виды работы с текстом, вопросы для собеседования, индивидуальные задания, ролевые игры и др.

Возможности коммуникативных потребностей обуславливаются речевым, языковым материалом — региональным компонентом обучения, куда входят гостиницы, фирмы, выставки, музеи, рестораны, рекламные агентства, театры, различные виды транспорта, вокзалы, аэропорты. Поэтому при изучении английского языка так важен национальный компонент: знания о культуре стран изучаемого языка, этикет и т.п. Специальное внимание уделяется исследованию разных видов текстов. Текстовый материал служит основой обучения чтению, письму, говорению. Основная цель чтения — это освоение различных уровней понимания текста: основное чтение, фрагментарное, глобальное, детальное. Преподаватель должен учитывать, что весь материал (лексика и грамматика) должен соответствовать деловой сфере общения. Целесообразно, чтобы каждый студент или группа студентов получили микротексты, сопровождаемые предтекстовыми заданиями на снятие лексико-грамматических трудностей и расширение лексического запаса, притекстовые (ориентированные на поиск главной социокультурной информации) и послетекстовые задания. В качестве приемов работы с текстом целесообразно предложить следующее:

- ◆ поиск информации (выписывание примеров, терминов);
- ◆ чтение текста дома с последующим чтением и проверкой понимания и обсуждения в классе;

- ◆ выполнение упражнений на формулирование темы, идеи текста по заданному научному направлению; на задавание вопросов к тексту; на поиск терминологических эквивалентов;
- ◆ языковые игры.

Рассматривая ситуации, актуальные для делового общения, следует заметить, что данное общение многофункционально, т.к. оно может быть применено в различных сферах общения. Следовательно, в неодинаковых сферах общения выделяются некоторые секторы делового общения, которые отвечают следующим функциональным подсистемам: официально-деловой стиль, устная деловая речь и обиходно-деловая речь. Студенты обязаны понимать, что культура человека в деловой сфере оказывает влияние на благополучный исход его дела и формирует добавочные преимущества перед конкурентами в обществе. Всякое взаимодействие — это диалог, в котором будущий специалист предстает в качестве его активного участника в условиях непосредственного общения или общения по телефону. И здесь нам помогают ролевые игры. В игре можно добиться более высокого уровня общения, чем при стандартном обучении, так как ролевая игра должна выполнять функции определенной деятельности. Ролевая игра представляет собой коллективную деятельность, рассчитывающую на активное участие всей группы и каждого члена группы. Ролевая игра — это условно-коммуникативная игра с четко прописанным сценарием. Цель ролевой игры — детально провести беседу на основе того задания, которое предлагаем учащимся. Во время участия в ролевой игре студент демонстрирует несколько компетенций:

- ◆ социолингвистическая компетенция (студент действует адекватно своей социальной роли в данной ситуации и показывает хорошее владение нормами речевого этикета);
- ◆ социокультурная (задается необходимое количество вопросов для принятия решения);
- ◆ языковая компетенция (студент должен правильно использовать все виды вопросительных предложений).

Хорошо зарекомендовали себя такие виды заданий, как подготовка коммуникативных ситуаций, носящих профессиональную направленность (здесь и далее: все задания выполняются на русском и английском языках). Например:

1. Выберите актуальную для Вас тему деловых переговоров и проведите ее по всем этапам, меняясь ролями и изменяя параметры отношений собеседников (доброжелательные, настороженные, агрессивные, сдержанные, рациональные).
2. Вы пришли по объявлению к директору фирмы устраиваться на должность менеджера.

3. Проведите телефонные переговоры с иностранным партнером с обсуждением интересующего вас круга вопросов.
4. Обсудите вопросы, связанные с подготовкой документов для подписания договора.

Студент должен иметь представление о специфике письменной речевой коммуникации в сфере делового общения, ее составляющих, поэтому особое внимание в ходе освоения дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках» уделяется обучению основам официально-деловой письменной речи. Целью освоения данного раздела является изучение основных групп официально-деловых текстов (деловое письмо, контракт, отчет, предложение, резюме и т.п.). Слушатели должны овладеть основами письменных коммуникаций на русском и английском языках: различать и самостоятельно составлять различные виды официально-деловых текстов; знать структуру и стилистику делового письма; типы и правила составления резюме. В качестве подготовки к семинарам, посвященным изучению данного раздела, предлагается выполнить следующие упражнения:

1. Выберите клише и выражения писем-запросов иностранному партнеру.
2. Подготовьте деловое письмо партнеру, в котором обсуждаются перспективные вопросы сотрудничества между вами.
3. Напишите письменный отказ от предложенной работы, используя необходимые выражения.
4. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.
5. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Самостоятельная работа студента наряду с аудиторной представляет одну из форм учебного процесса и является существенной его частью. Аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия) организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных учебным планом часов отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов. Поэтому успешность процесса обучения во многом зависит от правильной организации внеаудиторной работы. Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Целью самостоятельной работы является изучение

тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области профессиональной коммуникации. В соответствии с рабочей программой дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках» основными видами самостоятельной работы студента являются: самостоятельное изучение теоретического материала; подготовка к практическим занятиям; подготовка контрольной работы.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Формами контроля, предусмотренными программой дисциплины, являются опрос, собеседование, проверка упражнений, проверка конспекта, проверка контрольной работы.

Включение дисциплины «Теория и практика делового общения на русском и иностранном языках» в рабочий учебный план нового поколения отвечает насущным запросам общества и обусловлено осознанием необходимости гуманитаризации образования. Коммуникативная компетентность рассматривается сегодня как одна из важнейших составляющих гуманитарной подготовки бакалавра. Ее формирование — важнейшая социальная и социокультурная задача, поскольку путь к профессиональному успеху личности возможен лишь через язык и с помощью языка. Владение грамотной речью, нормами литературного языка (языковая компетенция), умение коммуникативно оправданно и эффективно отбирать языковые средства в соответствии с целями коммуникации, владение правилами речевого воздействия (коммуникативная компетенция), умение пользоваться словарями для решения конкретных коммуникативных задач (лексикографическая компетенция) — вот важнейшие компетенции, которые формируются в процессе освоения дисциплины.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация. — М.: Академия, 2012.
2. Гуревич А. М. Ролевые игры и кейсы в бизнес-тренингах. — СПб.: Речь, 2004. — 144 с.
3. Гутброт Г. Профессиональное деловое общение / пер. с англ. И. В. Козырь. — М.: ВолтерсКлувер, 2007. — 136 с.
4. Евтушенко С. Я. Особенности обучения деловому общению иностранных студентов в аспекте русского языка как иностранного // Вестник Кемеровского государственного университета. — 2016. — № 2. — С. 171–175.
5. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. — 576 с.
6. Кузнецова Н.Э., Мякишева Т. В. Педагогические основы преподавания английского языка студентам первого курса экономических специальностей // Интернет-журнал «Науковедение». — 2014. — Выпуск 1, январь-февраль.
7. Психология и этика делового общения (5-е издание). Электронный ресурс: учебник / Л. Г. Титова, А. И. Уледова, В. В. Юдин, Л. И. Чернышева, Ж. Б. Скрипкина, Л. И. Зотова, В. Ю. Дорошенко, В. П. Ратников, В. Н. Лавриненко, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская; ред. В. Н. Лавриненко. — Психология и этика делового общения (5-е издание), 2018–09–01. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с.
8. Сидоров П.И., Путин М. Е., Коноплева М. Е. Деловое общение: учебник / под ред. П. И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М.: ИНФРА-М, 2012. — 384 с.
9. Шарухин А.П., Орлов А. М. Психология делового общения: учебник. — М.: Академия, 2012. — 240 с.
10. Шаимова Г. А. Формирование коммуникативной компетенции посредством метода «ролевая игра» // Молодой ученый. — 2012. — № 8. — С. 382–383.

© Верменская Елена Александровна (ver.a@mail.ru),

Шевченко Елена Михайловна (lena.shevchenko.1976@list.ru), Беланова Татьяна Анатольевна (zabava-62@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»

