

УДК 378

DOI: 10.26140/anip-2020-0902-0047

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ

© 2020

AuthorID: 872505

SPIN: 3045-8422

Рахманова Мавджула Джамшедовна, кандидат педагогических наук,
старший преподаватель кафедры английского языка
Российско-Таджикский (Славянский) университет

(734025, Республика Таджикистан, Душанбе, ул. М. Турсунзаде, 30, e-mail: faridun61@mail.ru)

Аннотация. Статья посвящена решению проблем формирования навыков делового общения в процессе обучения английскому языку и подготовки специалиста. Определена научно-практическая актуальность на основе выделения противоречий в процессе формирования навыков иноязычного делового общения. Предложены наиболее эффективные методы обучения английскому языку, способствующие формированию навыков делового общения студентов. При этом определено гармоничное сочетание теоретического и практического компонентов содержания иноязычного обучения, использование интерактивных образовательных технологий. В статье особое внимание уделяется «иноязычному деловому общению» на основе анализа таких понятий, как «общение» и «деловое общение». При этом автор особо отмечает роль нетрадиционных (интерактивных) методов обучения английскому языку, способствующих достижению учебных, воспитательных и развивающих целей, а также предлагает конкретные варианты их проведения.

Ключевые слова: деловое общение, английский язык, подготовка специалиста, высшее профессиональное образование, студент, иноязычная коммуникация, процесс обучения, профессиональная компетенция, профессиональная деятельность.

FORMATION OF BUSINESS COMMUNICATION SKILLS IN THE ENGLISH LEARNING PROCESS

© 2020

Rakhmanova Mavjuda Jamshedovna, the candidate of pedagogical Sciences,
senior teacher of English department
Russian-Tajik (Slavic) University

(734025, Republic of Tajikistan, Dushanbe, M. Tursunzoda St., 30, e-mail: faridun61@mail.ru)

Abstract. Article is devoted to the solution of problems of formation of skills of business communication in the course of training in English and training of the expert. The scientific and practical relevance on the basis of allocation of contradictions in the course of formation of skills of foreign-language business communication is defined. The most effective methods of training in English promoting formation of skills of business communication of students are offered. At the same time the harmonious combination of theoretical and practical components of content of foreign-language training, use of interactive educational technologies is defined. In article special attention is paid to “foreign-language business communication” on the basis of the analysis of such concepts as “communication” and “business communication”. At the same time the author especially notes a role of the nonconventional (interactive) methods of training in English promoting achievement educational, the educational and developing purposes and also offers concrete options of their carrying out.

Keywords: business communication, English, training of the expert, higher education, student, foreign-language communication, training process, professional competence, professional activity.

В настоящее время, когда повсеместно происходят глобальные изменения во всех сферах жизнедеятельности человека, и в первую очередь в образовании. В качестве примера можно сказать об интеграции высшего образования Таджикистана в мировое образовательное пространство. При этом, несомненно, происходит отток специалистов в другие страны, растет необходимость в профессиональных кадрах, желающих и умеющих наладить международные культурные и научные связи и способных с достоинством представить свой народ и республику за ее пределами, уважительно относиться к духовным ценностям других стран и народов.

Поэтому одним из показателей качественного высшего образования можно считать не освоенный объем профессиональных знаний, а профессиональную компетентность выпускников вузов и молодых специалистов, неотъемлемой частью которой является деловая коммуникация на иностранном языке. В связи с этим, дисциплину «Иностранный язык», в нашем случае это английский язык, уже можно считать не просто учебной дисциплиной, а важным и необходимым средством международного общения и формирования будущего специалиста, способного к самообразованию, творчеству и коммуникации в современном мире.

Проблеме иноязычной коммуникации отводится одно из главных мест в педагогике и лингвистике. Многие исследователи посвятили свои научные работы проблемам делового общения, в особенности формированию культуры делового общения (Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, Н.Д. Галь-Азимут научных исследований: педагогика и психология.

скова, В.В. Давыдов, И.А. Зимняя, И.И. Ильясков, В.Н. Куница, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясников, А.П. Панфилова, Е.И. Пассов, В.А. Спивак, Д.Б. Эльконин, П.М. Яковсон). Среди отечественных исследователей можно выделить научные исследования С.Н. Алиева, С.С. Авгонова, П.Д. Джамшедова, Х.Г. Сайфуллаева и других.

Тезис о том, что знание английского языка достаточно важно для современных специалистов не вызывает сомнений и не требует отдельного доказательства. Интерес к этому языку стремительно возрастет с каждым годом. Английский язык - язык профессионального и делового общения практически во всех сферах жизнедеятельности человека: наука, техника, торговля, промышленность, политика, бизнес, культура, образование и т.д. В отличие от других языков он занимает наиболее приоритетное место в использовании компьютерной и коммуникационной техники и технологий. Поэтому современное общество испытывает острую потребность в квалифицированных специалистах, способных вести делопроизводство на деловом английском языке.

«Владение иноязычным кодом, позволяющим успешно осуществлять межкультурно-профессиональное взаимодействие, предполагает овладение и профессионально-значимыми концептами культуры делового общения, создающими широкий контекст межкультурного общения, формирующими перцептивную готовность к эффективному межкультурному деловому общению и, следовательно, к международному профессиональному сотрудничеству» [1, с. 184].

Учитывая вышесказанное и проанализировав научно-педагогическую литературу по проблеме формирования навыков делового общения, а также принимая во внимание личные наблюдения, мы пришли к неутешительному заключению, что подготовке специалистов в процессе обучения английскому языку в вузах Республики Таджикистан уделяется недостаточное внимание формированию навыков и умений иноязычного делового общения. Выпускники вузов, в основной своей массе, не обладают достаточно сформированными профессиональными качествами, в частности не обладают навыками делового иноязычного общения. Уровень готовности выпускников к профессиональной деятельности не всегда соответствует требованиям времени, в связи с чем, «недоспециалисты» медленно и с трудом проходят адаптацию на производстве и порой не способны к решению профессиональных задач. Поэтому, мы считаем, что в современном вузе, являющемся частью мирового образовательного пространства целесообразно усилить работу по решению проблем формирования и развития навыков делового общения. И это является одной из основных задач иноязычного обучения, нацеленного на совершенствование профессиональной подготовки выпускников вузов в современных условиях.

Современное общество и государство, социально-экономическое, научно-техническое и технологическое развитие предъявляют новые требования к профессиональной компетентности молодого специалиста, которые обусловлены государственной образовательной политикой и Государственным образовательным стандартом высшего образования нового поколения (3++). При этом, особо отметим, что в ГОС нового поколения навыки делового общения (деловой коммуникации) на иностранном языке относятся к коммуникативной компетентности будущего специалиста.

Одним из важных компонентов профессиональной межкультурной коммуникации является профессиональная культура. «Изменившаяся под влиянием времени специфика социального взаимодействия в межкультурном плане выявила и новые компоненты содержания обучения, а именно, усвоение новых профессиональных «ролей», как-то: организатора совместного производства, бизнес-секретаря, менеджера, умеющего заключать контракты и вести переговоры с представителями иной культурно-языковой общности» [2, с. 20].

Многие учебные пособия, учебники и другая учебная литература, применяемая в вузах, к сожалению, не отражают современные цели обучения английскому языку, и компоненты содержания обучения, представленные в них, не достаточно эффективны в методическом плане [3-6]. По нашим наблюдениям, знания полученные студентами при изучении английского языка не всегда могут быть применены в соответствии с решаемыми на практике профессиональными задачами. Поэтому, по нашим наблюдениям, именно навыки делового общения являются главным результатом и целью освоения содержания обучения английскому языку, они определены заказом современного общества и государства.

Таким образом, анализ теории и практики обучения английскому языку в вузах позволил нам выявить ряд противоречий, актуализирующих проблему формирования навыков делового общения. К ним относятся следующие противоречия:

- между личными интересами студентов в овладении иностранным языком как средством межкультурной деловой коммуникации и существующей репродуктивной методикой его преподавания, не реализующей коммуникативный аспект содержания обучения этой дисциплине;

- между растущими требованиями к уровню подготовки студентов в области иноязычного делового общения и отсутствием целостного комплекса научно-методического обеспечения процесса её реализации в вузе.

Следовательно, задача формирования навыков делового общения в процессе обучения английскому языку в вузе требует своего научно обоснованного решения, что определило научно-практическую актуальность заявленной научной проблемы и определило выбор темы нашей статьи - «Формирование навыков делового общения в процессе обучения английскому языку».

В качестве рабочей гипотезы нами предполагается, что формирование навыков делового общения у студентов средствами английского языка будет успешнее, если:

- создать оптимальные педагогические условия на занятиях английского языка;
- в процессе обучения иностранному языку, а именно обучения деловой коммуникации, приоритет будет отдаваться личностно-ориентированному подходу;
- будут включены в программу обучения интерактивные методы обучения, адекватные коммуникативному, проблемному и творческому характеру содержания обучения деловому иностранному языку, способствующие творческому взаимодействию, саморазвитию личности, её социализации и индивидуализации;
- при определении содержания обучения и отборе языкового материала будет осуществляться функционально-коммуникативный подход;
- формирование навыков делового общения будет представлено в качестве педагогической цели языковой подготовки.

В данной статье особое внимание уделяется именно «иноязычному деловому общению», но для более глубокого понимания его научной сущности, на наш взгляд, целесообразно рассмотреть такие понятия как «общение» и «деловое общение».

«Общение это - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности» [7, с. 6].

«Общение есть совокупность/система мотивированных и целенаправленных процессов, позволяющих человеку социально взаимодействовать с другими людьми» [8, с. 41].

«Деловое общение - вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов» [9].

«Деловое общение - это самый массовый вид социального общения, так как оно представляет сферу коммерческих и административно-правовых, экономико-правовых и дипломатических отношений. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и принципах делового общения» [10, с. 8].

«Иноязычное деловое общение - это вид регламентированного общения в иноязычных ситуациях установления и развития контактов, содержанием которых является социально-значимая совместная деятельность, направленная на продвижение в разрешении проблем путем сопоставления предметных позиций, содействующая развитию отношений и личностному становлению» [11, с. 7].

Основной признак делового общения это его ролевой характер и ситуативность. Иноязычное деловое общение это не только знание лексики, грамматики, фонетики иностранного языка, это умение вступать в деловые и межличностные контакты с иностранными партнерами. Деловое общение есть результат формирования иноязычной профессионально-коммуникативной компетентности будущих специалистов [12-16].

«Владение умениями делового общения - интегративное качество личности современного специалиста, представляющее синтез общекультурных, индивидуаль-

ных и профессиональных характеристик. Формирование данных умений предполагает развитие иноязычной коммуникативной компетентности в единстве составляющих её компонентов: лингвистического, социолингвистического и межкультурного. Важными факторами, активизирующими процесс становления иноязычной коммуникативной компетентности, являются: ориентация на продуктивную деятельность обучающихся, активная педагогическая поддержка творчества студентов, мотивированное отношение студентов к овладению иностранным языком делового общения» [17, с. 12].

По нашим многолетним наблюдениям преподаватели английского языка весьма не навязчиво на занятиях формируют у студентов навыки делового общения. Это в основном происходит при обучении диалогической речи, при написании деловой корреспонденции, при ведении диспутов, мини конференций, деловых переговоров и т.д. В основном это происходит при нетрадиционных формах проведения занятий, которые мотивируют студентов к изучению иностранного языка.

Известно, что деловое иноязычное общение может происходить как непосредственно с собеседником, так и опосредованно, без живого «контакта» с собеседником. В этом случае могут возникнуть определенные трудности в понимании мыслей говорящего, оппонента. В качестве примера возьмем деловой разговор по телефону на английском языке. Преподаватель английского языка должен проинструктировать своих студентов о правилах ведения подобных переговоров. Следует обратить внимание студентов на фразы и выражения, которые не следует употреблять в речи или следует воздержаться от употребления фраз с двойным смыслом. Так, к примеру «в деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов «да», «алло», «слушаю» и заменить их информативными, назвав фирму, организацию или подразделение, концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать, предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей. Деловой телефонный разговор требует краткости. Очень полезно для этого на листе бумаги предварительно наметить, какие вопросы будут поставлены на обсуждение, какие аргументы привлечены и т.д. Если вы заметите признаки раздражения у себя или своего партнера, поскорее заканчивайте разговор. Кто звонил, тот и должен заканчивать разговор. Существуют выражения, которых следует избегать при деловых телефонных разговорах: «я не знаю», «мы не можем этого сделать», «вы должны», «для вас имеет смысл», «нет» [1, с. 185]. После объяснений можно предложить будущим специалистам самостоятельно составить деловой разговор по телефону, учитывая все тонкости ведения переговоров по нему.

В качестве следующего примера можно предложить ведение деловой беседы. К данному виду деятельности необходима особая подготовка всех субъектов учебного процесса. Прежде всего, необходимо составить план действий, затем собрать, проанализировать и синтезировать необходимый материал. Очень важно правильно начать деловую беседу, т.к. данный этап имеет особое психологическое значение. Именно начало разговора предопределяет ее продолжение и результат. Не стоит в начале деловой беседы просить у собеседника/оппонента извинений, проявлять неуверенность и смятение, пренебрежение и неуважение. С самого начала нужно запомнить фамилию, имя и отчество своего собеседника и правильно их произносить при необходимости. Следует твердо, четко, ясно выразить свою позицию, требования, передать информацию, сведения и т.д. Благодаря бесспорным аргументам можно повлиять на мнение оппонента. Деловой человек должен заранее обдумать несколько вариантов предложений, выходов из ситуаций. Он должен быть готовым к отрицательному ответу, к негативному исходу дела. Поэтому у него должен быть в запасе хотя бы один сильный аргумент, «козырь» [18, с. 94]. К деловой беседе следует предварительно подго-

товиться: дать основные фразы, речевые образцы, время на подготовку и т.д.

Способность вести деловую беседу на английском языке есть показатель его плодотворного освоения.

Еще одним из эффективных методов обучения английскому языку, нацеленных на формирование навыков делового общения у студентов, являются ролевые и деловые игры. Использование ролевых и деловых игр мотивирует студентов к освоению английского языка, «способствует углублению их знаний, расширению кругозора, развитию самостоятельности в работе с различными информационными источниками» [1, с. 185].

В качестве деловой игры мы предлагаем студентам игру под названием «Ведение деловых переговоров». При подготовке студентов к деловой/ролевой игре всем участникам распределяются роли. Преподаватель заранее акцентирует внимание студентов на стиль ведения деловых переговоров ведущих держав, например России, объясняет тонкости и секреты их ведения в современном глобальном мире. Например, в начале деловых переговоров российские дипломаты, послы, предприниматели всегда занимают прочную позицию, при этом они с осторожностью высказываются по теме переговоров. Преподаватель обращает внимание студентов на невербальные признаки общения - интонацию представителя переговоров, на их позы и роль во время деловой беседы. К примеру, если у оппонента скрещены ноги или руки, то он враждебно настроен к собеседнику, если оппонент сидит на стуле немного наклонившись вперед и рукой подпирает голову, то он заинтересован собеседником, если оппонент сидит прямо и смотрит на своего собеседника не отрываясь, значит, он его практически не слушает.

Ознакомившись со всеми (вербальными и невербальными) нюансами ведения деловых переговоров, группа студентов приступает к самому процессу деловой игры. Немаловажно при этом учитывать национальную культуру, предпочтения и стиль участников переговоров.

Очень важно при обучении английскому языку и формировании необходимых профессиональных компетенций создавать на практических занятиях реальные или воображаемые ситуации общения с использованием различных приемов работы. Кроме этого, немаловажным является приобщение студентов к культурным ценностям народов англоязычных стран, чему способствует показ видеофильмов на английском языке, использование аутентичных материалов при изучении той или иной темы [19-21].

Показ видеофильмов эмоционально воздействует на студентов, «способствует реализации важнейшего требования коммуникативной методики - представления процесса овладения языком как постижения живой иноязычной культуры; индивидуализации обучения, развития мотивированности речевой деятельности обучающихся» [1, с. 186].

Не следует показывать весь фильм. Необходимо показывать тот отрывок фильма, который связан с темой занятия и его целями. Перед просмотром видеофильма надо сообщить студентам, зачем они его смотрят, так как преподаватель потом даст задания в зависимости от целей занятия. Посредством слухового, зрительного и моторного восприятия информации студенты прочно запоминают языковой материал и, поэтому им не составит особого труда выполнить все задания преподавателя. После такой работы можно предложить его проинсценировать или придумать продолжение к просмотренной сцене из фильма.

«Использование учебных видеоматериалов в процессе обучения способствует интенсификации учебного процесса и создает благоприятные условия для формирования коммуникативной компетенции учащихся» [22, с. 54].

Нетрадиционные (интерактивные методы обучения) английскому языку желательно применять после изуче-

ния какой-либо темы или нескольких тем, так как эти методы выполняют функции систематизации и закрепления, а также обучающего контроля. Такие занятия создают комфортную атмосферу, снимают психологический и языковой барьер, обеспечивают серьезное отношение к учебе, способствуют достижению целей обучения, воспитания и развития. Таким образом, преподаватели английского языка учат будущих специалистов правильному деловому общению и умению вести деловые переговоры.

В заключении отметим необходимость модернизации и оптимизации содержания, способов и технологий организации образовательного процесса в вузах Таджикистана. Смысл высшего профессионального образования заключается в обновлении учебных программ в соответствии с международными стандартами и требованиями к уровню подготовки студента.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Лихачева Ж.В. Формирование навыков делового общения в процессе обучения английскому языку / Омский научный вестник. Серия «Общество. История. Современность». Методика преподавания. - Омск: ОГТУ, 2014. - № 3 (129). - С. 184-186.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002. - 320 с. - ISBN 5-86894-625-1.
3. Усатова И.Ю. Реализация компетентностного подхода в обучении английскому языку студентов языковых направлений подготовки с помощью интерактивных технологий // Карельский научный журнал. 2017. Т. 6. № 1 (18). С. 38-42.
4. Адамко М.А. Профессионально-ориентированное обучение английскому языку студентов-филологов // Балтийский гуманитарный журнал. 2018. Т. 7. № 2 (23). С. 185-188.
5. Майрамукаева Ф.А. Особенности фразеологических единиц, как устойчивых словосочетаний в английском, русском и осетинском языках // Хуманитарни Балкански изследвания. 2019. Т. 3. № 3 (5). С. 78-80.
6. Mammadova Sh.A. The problem of polysemy in modern English and Azerbaijani language // Научен вектор на Балканите. 2019. Т. 3. № 4 (6). С. 67-72.
7. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: Учебное пособие. - М., 2010. - 11 с.
8. Гальскова Н.Д. Современная методика обучения иностранным языкам. Пособие для учителя. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: АРКТИ, 2003. - 192 с.
9. Деловое общение. Дата обращения 14.08.2019; <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
10. Капустина Л.В. Аксиологический подход к формированию толерантности в деловом профессиональном общении при подготовке экономистов: автореф. дисс... канд. пед. наук (методика профессионального образования). - Самара: Самарский государственный экономический университет, 2006. - 21 с.
11. Кочмина Г.С. Педагогические условия организации иноязычного делового общения студентов в учебном процессе: автореф. дисс... канд. пед. наук. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2002. - 16 с.
12. Косс Е.В. Формирование профессиональной мобильности студента средствами делового английского языка на уровне Elementary // Балтийский гуманитарный журнал. 2018. Т. 7. № 2 (23). С. 268-272.
13. Одарюк И.В. Из опыта обучения деловому общению на иностранном языке в магистратуре железнодорожного вуза // Самарский научный вестник. 2018. Т. 7. № 4 (25). С. 339-344.
14. Магомедова А.Н., Омарова З.С. Тренинг как вид работы в совершенствовании делового английского языка // Карельский научный журнал. 2019. Т. 8. № 1 (26). С. 24-27.
15. Татарина Т.М. Развитие иноязычной стратегической компетенции у студентов неязыковых специальностей // Самарский научный вестник. 2019. Т. 8. № 3 (28). С. 325-329.
16. Кузнецова Е.А., Русецкая О.Н. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции у студентов неязыковых вузов // Вестник Амурского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2016. № 74. С. 100-103.
17. Шахматова Е.В. Формирование умений делового общения у студентов языковых специальностей гуманитарного вуза средствами иностранного языка: на примере английского языка: автореф. дисс... канд. пед. наук: 13.00.08. - Комсомольск-на-Амуре, 2009. - 24 с.
18. Андреева М.А. Педагогические условия формирования навыков деловой коммуникации в процессе языковой подготовки менеджеров: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. - Калининград, 2004. - 232 с.
19. Гриднева Н.А. Использование аутентичных материалов в обучении иностранному языку на уровне А1 // Самарский научный вестник. 2017. Т. 6. № 4 (21). С. 210-214.
20. Панферова Е.Ю. Проблематика использования аутентичных материалов для развития иноязычной коммуникативной компетенции // Балтийский гуманитарный журнал. 2019. Т. 8. № 3 (28). С. 118-122.
21. Петрова Н.Э. Обучение иностранных студентов-медиков основам будущей профессии // Карельский научный журнал. 2019. Т. 8. № 4 (29). С. 55-58.
22. Кузнецов И.Н. Этикет повседневного и делового общения. - М.:

АСТ, Минск: Харвест, 2005. - 462 с.

Статья поступила в редакцию 04.01.2020
Статья принята к публикации 27.05.2020