

(Херсон)

## ШЛЯХИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ АНГЛОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ-ФІЛОЛОГІВ

У статті автор розглядає різні шляхи розвитку культури ділового спілкування студентів під час навчального процесу.

Ключові слова: культура спілкування, діловий етикет, рольова гра.

The article focuses on different ways of development of business communicative culture of students during their study at the university.

Key words: communicative culture, business etiquette, role play.

В останні десятиліття англійська мова перетворилася на мову міжнародного спілкування і жоден фахівець не може розраховувати на будь-які іноземні контакти, не володіючи навичками ділового листування й спілкування для успішної реалізації бізнес-проектів. Ділова англійська мова – це єдина мова міжнародного ділового спілкування, тому без її знання ділові контакти та співробітництво за межами власної країни стають абсолютно неможливими. За умов оволодіння нормами ділового етикету спілкування виступатиме тим простором, що дозволить молодим фахівцям засвоювати певні моделі моральних відносин, набувати навички толерантної поведінки з іноземними партнерами.

Саме тому для України, яка намагається увійти як рівноправний партнер у глобальний економічний простір, підготовка фахівців з вищою освітою та високим рівнем володіння іноземною мовою, і насамперед англійською, стає першочерговим завданням. При цьому таке завдання повинно розв'язуватися на високому методичному рівні, з урахуванням найсучасніших світових досягнень у галузі викладання ділової англійської мови. До основних шляхів розвитку культури ділового спілкування при організації навчання іноземних мов у вищих навчальних закладах відносяться:

1. Спеціально організоване навчання, що являє собою модель реального процесу ділової комунікації.
2. Розвиток у процесі навчання ділової англійської мови полікультурної особистості, що дає змогу спілкуватися з представниками різних країн, адаптуючись до соціокультурних норм певної спільноти.
3. Самоосвіта й самовдосконалення.
4. Активне використання інтерактивних технологій та мережі Інтернет для виведення навчального ділового спілкування за межі аудиторії через встановлення он-лайн зв'язків із носіями мови та листування з бізнес-партнерами.

Розглянемо перший шлях. Практика засвідчує, що в умовах традиційного навчання студенти в основному добре засвоюють теоретичний матеріал, у них формуються нескладні вміння й навички

Його застосування в простих ситуаціях, а також деякі комунікативні установки, проте вони, зазвичай, не знають, як втілювати набуті знання у практичній діяльності. Відомо, що інтерес до предмета зростає тоді, коли студент має чітку мотивацію та уявляє перспективи використання отриманих знань. Отже, підготовка спеціалістів у сфері ділової комунікації полягає у формуванні таких комунікативних умінь, що дозволили б здійснювати професійні контакти англійською мовою, а саме: вести ділові переговори; вільно читати, розуміти й перекладати ділову кореспонденцію; складати резюме та інші види ділових листів; робити нотатки англійською мовою; брати участь у дискусіях, презентаціях, переговорах з іноземними партнерами, дотримуючись правил ввічливості й ділового етикету; сприймати на слух інформацію і трансформувати її.

Під час спеціально організованого навчання особливого значення набуває ділова гра. У ділових іграх студенти вчаться встановлювати контакт з аудиторією або окремою людиною, брати інтерв'ю, домовлятися про призначення зустрічі згідно з нормами культури спілкування, а також спробувати себе в ролі менеджера, фінансиста, банкіра чи підприємця, що максимально наближає навчання до реальної дійсності. Така робота сприяє самопізнанню, самовдосконаленню, самореалізації особистості, розвитку культури ділового спілкування, а також підготовці до рефлексії в різних проявах. Крім цього, впровадження на заняттях з ділової англійської мови таких ігор допомагає студентам розвивати здатність працювати в команді, брати на себе відповідальність за прийняті рішення, здатність проявляти лідерські якості, розвивати взаєморозуміння між учасниками гри.

Так, у процесі навчальної гри можна застосовувати групову та індивідуальну роботу, спільний аналіз та обговорення, опитування й “мозковий штурм”. Наприклад, під час організації та проведення бізнес-конференції студенти поділяються на дві підгрупи – менеджери та організатори конференції та запрошені до участі. Індивідуальні форми роботи застосовуються тоді, коли представникові групи необхідно домовитися з менеджером готелю про бронювання місць та організацію зали для учасників конференції. Групова ж робота відбувається безпосередньо під час обговорення питань конференції. Або перед студентами поставлена мета – домовитися про поставку оптової партії товару. Тут можуть використовуватися такі форми роботи як дискусія, переговори, бесіди між представниками усіх ланок цього ланцюга. Кожне проведення гри завершується спільним обговоренням. Студенти мають можливість виділити ті свої вміння та якості, якими вони добре володіють, і такі, над якими ще слід попрацювати. Таким чином, під час рольової гри на заняттях з ділової англійської мови досягається більш високий рівень культури ділової комунікації, вдосконалюються вміння виступати перед аудиторією, що стає можливим завдяки реалізації конкретної діяльності (участь у конференції, ділових переговорах, укладання контракту, відбір претендентів на певну посаду тощо).

У процесі навчання ділової англійської мови невід'ємним компонентом є виховання полікультурної особистості, що дає можливість спілкуватися з представниками різних країн, адаптуючись до соціокультурних норм певної спільноти. Адже полікультурне виховання сприяє зниженню соціальної напруги в суспільстві й формує індивіда, який готовий до міжкультурного діалогу, розширює можливості полікультурного простору та створює умови для розвитку гармонійної особистості. В цих умовах особливої уваги потребує виховання студентів на прикладах культури ділового спілкування й мовного етикету різних народів, зокрема англійців.

Будь-який акт писемної чи усної бізнес-комунікації трактується як процес, що являє собою двосторонній рух. У зв'язку з цим дуже важлива орієнтація того, хто пише, на того, хто читає. Це допомагає зосередитися на досягненні максимальної ефективності процесу ділової комунікації. За

таких умов виняткового значення набуває обізнаність студентів із формулами мовного етикету, зокрема ділового, та культури спілкування й листування в Англії.

Наприклад, в арсеналі англійського мовного етикету налічується певна кількість вітальних виразів: How do you do?(Як почувається?), Hi! (Привіт!), Good morning! (Доброго ранку!), Good afternoon! (Добридень!), Good evening! (Добрий вечір!), Hello! (Здрастуйте!). Одним із поширених англійських вітань є How do you do?. Це формальне привітання використовується в ситуації знайомства після того, як обидва комуніканти третьою особою були представлені один одному. Привітання How do you do? не потребує відповіді від співрозмовника, посмішка цілком може замінити відповідь. Така форма вітання може використовуватися при знайомстві з людиною будь-якого віку, статі, соціального статусу, воно є універсальним, проте не можна не відзначити офіційний відтінок його вживання.

Окремі форми суспільних відносин, зокрема знайомство у ділових колах, продиктовані нормами мовного етикету у відповідності з прийнятим у даній країні регламентом. Так, під час знайомства двох представників бізнес-індустрії вказується лише прізвище, хоча, зазвичай, така форма є відповіддю на запитання:

Secretary: May I ask your name?

Visitor: Johnson of the Travel Agency.

Вибір необхідної форми представлення кожного співрозмовника мотивується низкою чинників: обставинами знайомства (офіційними чи неофіційними), віком, статтю, посадою тощо. Типовими формами представлення співрозмовника на офіційному рівні буде таке кліше:

- ☐ Mrs. Brown, may I introduce Mr. Jones?
- ☐ Doctor Williams, I should like to introduce you to Mr. White.
- ☐ Professor Grey, may I present Mr. McGregor, the head of the department.

Досить часто після такого представлення розпочинається бесіда нових знайомих, причому привітання або потиск рук у ділових колах прийнято супроводжувати відповідними мовленнєвими штампами:

- ☐ Glad to meet you.
- ☐ (I'm) pleased to know you.
- ☐ Very glad to see you.
- ☐ I'm delighted to meet you. (характерна форма для жінок)

У жодній іншій сфері ділової комунікації англійців не існує такого розмаїття форм, ніж у репліках на вибачення. Наведемо кілька ситуацій:

На вибачення за вимушене запізнення:

A: I'm sorry I've kept you waiting so long.

B: Oh, that doesn't matter at all.

На вибачення за відвідання без попередження:

A: Excuse me for coming unannounced.

B: Not at all. You're always welcome.

Письмове вибачення за зустріч, що не відбулася:

Dear Mark,

I must apologize for not keeping my appointment with you yesterday. If you will forgive me this time, I will not fail you again.

Yours sincerely,

Benjamin Button.

Письмо-відповідь на вибачення за зустріч, що не відбулася:

Dear Mr. Button,

Many thanks for your letter of explanation which came today. It's easy to see how such an error could have arisen. Please do not give the matter any further thought.

Yours sincerely,

Mark Baker [1].

Отже, високий рівень ділового спілкування залежить від засвоєння етикету країни, з якою відбувається взаємодія. Слід пам'ятати правило ведення ділового спілкування й листування: ввічливість, коректність, тактовність та аргументованість.

Для досягнення оптимального результату в розвитку культури ділового спілкування у студентів має бути сформована попередня готовність до корекції своєї поведінки у різних ситуаціях спілкування та розвитку особистості. Це виявляється можливим через самоосвіту й самовдосконалення. З метою самовдосконалення значна кількість студентів використовує науково-популярну літературу, досвід провідних науковців, фахівців у бізнес-сфері, а також діє методом спроб та помилок. Задля успіху на цьому шляху робота має відбуватися систематично й організовано. Так, наприклад, якщо виникають труднощі у передаванні думок чи позицій ділових партнерів, можна запропонувати самостійне виконання такої вправи: зробіть спробу передати одну й ту ж інформацію усно, а потім у вигляді ділового листа. По завершенні порівняйте результати. Або у випадку, коли виникають труднощі у встановленні контакту, можна запропонувати таке: ближче познайомтеся із закордонним партнером, дізнайтеся якомога більше про цю людину, її фірму та інтереси компанії. Виявіть готовність бути ввічливою і толерантною людиною. Проаналізуйте розмову. Виходьте з того, що ваш співрозмовник такий же гідний та розумний, як і ви. Поміркуйте, чим він зміг би збагатити вас та зверніть увагу на інформацію, що надходить від нього (оцінки, уподобання, ставлення). Зробіть для себе певні висновки.

Отже, самоосвіта й самовдосконалення – це один із необхідних шляхів розвитку культури ділового спілкування студентів вищих навчальних закладів.

Активне використання інтерактивних технологій та мережі Інтернет для виведення навчального ділового спілкування за межі аудиторії через встановлення он-лайн зв'язків з носіями мови та листування з бізнес-партнерами – не менш важлива умова на шляху формування культури ділового спілкування. Останнім часом широкого використання набули такі засоби комунікації, як електронна пошта, факс, платіжні системи Інтернет. Поширення цих способів обміну інформацією пояснюється їх швидкістю та зручністю. Тому, працюючи над складанням листа-запиту, листа-запрошення, заявки тощо, треба звернути увагу студентів на особливості написання таких листів, а головне, що всі вони мають бути стислими й лаконічними. Необхідними також мають бути знання про методи забезпечення безпеки проведення документів і платежів по каналах Інтернет, про цифрові підписи й технологію цифрових сертифікатів тощо.

Студенти мають розуміти доцільність використання всього спектру методів реклами в Інтернеті для проведення рекламних кампаній, адже у такий спосіб підвищується шанс отримати більш високий попит на свою майбутню діяльність, пов'язану з будь-якою сферою бізнесу.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Ступин Л.П. Современный английский речевой этикет / Ступин Л.П., Игнатьев К.С. – Л.: ИЛУ, 1980. – 144 с.
2. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: [навч. посіб. – 6-те вид., випр.і доп.] / Чмут Т.К., Чайка Г.Л. – К.: Знання, 2007. – 230 с.