

Ходцева А.О.(м. Суми)

### Особливості формування професійних комунікативних навичок в курсі ділової англійської мови

Ділова англійська мова, яка походить від двох доцільностей - необхідності мати засіб комунікації для тих, хто бажає займатися бізнесом за межами своєї країни, і мови, яка використовується при цьому - англійської, на думку одного з провідних спеціалістів цієї галузі Н.Брігера, являє собою не окремий предмет з солідною базою, а еволюційну практику, яка з'являється в різних куточках світу і приймає різноманітні форми в залежності від місцевих умов і потреб.

Саме це обумовлює особливості курсу ділової англійської мови як окремого підрозділу ELT, що виділився наприкінці 70-х. Зміст курсу відображає потреби різних навчальних груп - від студентів, котрі ще тільки планують займатися професійною діяльністю до професіоналів в бізнесовій сфері. В курсі ділової англійської зливаються воедино три аспекти: викладання (педагогічні навички, необхідні для реалізації навчальних програм); англійська (знання мови і розуміння ролі спілкування в професійних ситуаціях); бізнес (обізнаність з основами професійної діяльності окремих студентів чи навчальних груп).

Програма курсу ділової англійської мови для студентів Української академії банківської справи, що була розроблена за підтримкою York Associates, базується на двох основних блоках: знаннях мови (Language Knowledge) і комунікативних навичках (Communication Skills). Якщо знання мови включають в себе формальні аспекти граматики, лексики та звукової системи, то під час комунікації здійснюється активізація цих знань для передачі інформації через різні канали. Тобто, знання мови відображають те, що ми знаємо про неї, а комунікативні навички - вміння нею користуватися. Обидва ці блоки слугують могутнім інструментом для досягнення мовної компетенції

В своїй педагогічній діяльності ми націлюємося як на покращання знання мови, так і на розвиток комунікативних навичок. Однак, те, що відрізняє ділову англійську від загальної англійської частково відноситься до мови, частково - до комунікації: мовні форми, які вводяться і відпрацьовуються, відтворюють професійну орієнтацію студентів; канали комунікації, які потрібно розвинути, відтворюють професійний світ презентації, зустрічей, переговорів і т.ін. (1, стор. 6)

Таким чином, ділова англійська запозичує деякі складові загальної англійської, додаючи специфічні для бізнесу компоненти. Все вищезгадане можна зобразити у вигляді схеми:

Ділова англійська

„Знання мови

~~— Комунікативні навички~~

Загальні мовні знання

Загальні комунікативні навички

ГраMATика

обговорення, спілкування

Лексика

слухання

Вимова

Спеціальні мовні знання

Професійні комунікативні

навички

Банківська справа

презентації

Фінанси

зустрічі/ збори

Менеджмент

телефонування

Маркетинг

переговори

Аудит

письмова документація

Аналіз навчальних цілей студентів УАБС свідчить про те, що вони розглядають ділову англійську як складову частину їх освітньої програми по підготовці до майбутніх контактів за межами України, а

## РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ВИКЛАДАННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

мовну компетенцію як необхідну передумову реалізації цієї програми. Відомо, що показниками мовної компетенції є точність вживання лексичних та граматичних форм (accuracy); вільність/швидкість мовлення (fluency); ефективність професійного спілкування (effectiveness).

Якщо викладачі загальної англійської фокусують свою діяльність на перших двох показниках, то головною метою тих, хто викладає ділову англійську виступає розвиток ефективного професійного спілкування.

Що ж може слугувати критеріями ефективності? Ми розділяємо думку Н.Брігера про те, що ними можуть бути вплив від подачі інформації (impact of delivery), різноманітність способів подачі інформації (variety of media), виразність комунікації (conciseness of communication). Основним при цьому виступає саме перший компонент. Ефективність, що є стилістичною рисою спілкування, проявляється як в змістовій інформації, так і в способах її подачі (1, стор. 41).

Треба відзначити, що не існує абсолютних правил для ефективного спілкування. Те, що з успіхом використовує один доповідач, виявляється абсолютно неприйнятним для іншого. На відміну від першого показника мовної компетенції - точності вживання лексичних та граматичних форм, ефективність, як і інший її показник - вільність мовлення, не підлягає науково виваженим вимірам, що робить її оцінювання проблематичним.

Елементами ефективного спілкування можуть виступати такі риси поведінки, як використання жестів, зоровий контакт, вокальна різнобарвність, вміння поводитися з "важкою" аудиторією, використання наочності і т.ін. Вони сприяють виробленню індивідуального стилю, що знаходиться за рамками використання іноземної мови, проте, посилює вплив від подачі інформації під час реалізації професійних комунікативних навичок - презентацій, переговорів, телефонування і т.ін.

## РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ВИКЛАДАННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

Безперечно, ці навички (див. схему, стор. 2) є основними для професійного спілкування в сфері бізнесу, що слугує вагомою причиною їх вдосконалення як студентами, що вже зайняті в бізнесі, так і тими, хто ще тільки планує свою професійну діяльність. Проте, виникають деякі труднощі з точним визначенням терміном "вдосконалення". Одні студенти розуміють його як краще володіння мовою і зменшення кількості лексичних та граматичних помилок (accuracy), інші - як більш спонтанне мовлення (fluency), треті - як посилення впливу на слухачів (effectiveness). Більшість прагне покращити всі ці аспекти. Як викладачі, ми намагаємося привести їх до практичного компромісу, в рамках якого можливе поліпшення цих навичок в залежності від навчальних параметрів, визначених курсом ділової англійської, а саме - тривалості курсу, його інтенсивності, розмірів групи, рівня її мовної компетентності.

Викладемо деякі особливості нашого підходу до формування професійних комунікативних навичок на прикладі презентації.

Презентація - це промова, що виголошується для конкретно зорієнтованої аудиторії. Ця характерна риса презентації, незважаючи на невизначеність форми /кількість студентів, тривалість, зміст і т.ін.) є відправним моментом при підготовці до її проведення. Не менш важливим є дійти згоди про складові ефективною презентації. Більшість спеціалістів вважає, що ними є - зміст, структура, спосіб подачі інформації, мова. Доцільно спиратися на ці елементи ще й тому, що вони надають нам чіткий шаблон для аналізу проведених презентацій та їх оцінювання:

Зміст - інформація, що обрав доповідач для своєї промови. Чи правильно він вибрав

• рівень (чи відповідає презентація потребам та інтересам аудиторії?)

## РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ВИКЛАДАННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

- кількість (чи подав доповідач необхідну кількість інформації за відведений час?)

- достовірність (чи є інформація правильною?)

Структура - організація інформації, що була зібрана в повний пакет - презентацію. Чи є ефективною:

- організація презентації (чи має презентація чіткий початок, середину та закінчення?)

- прозорість організації (чи чітко структура презентації дає зрозуміти аудиторії, де є початок, середина та закінчення?)

Спосіб подання інформації - засоби, які використовує доповідач, щоб справити позитивне враження на аудиторію

- голос (чи використовується гучність і темп мовлення достатньою мірою, для втримання інтересу аудиторії?)

- мова тіла (чи виглядає доповідач відкритим, впевненим, зацікавленим і т.ін.?)

- зоровий контакт (чи може доповідач встановити зв'язок з аудиторією?)

- наочність (чи достатньою мірою вона використовується для посилення сприймання інформації?)

Мова - традиційні категорії мовних форм, що є головними інструментами для обміну інформацією. Чи вірно використовується граматики, лексика, вимова (1, стор. 144).

Після узгодження ефективних елементів презентації, аудиторна робота полягає в проведенні міні-практикумів, під час яких студенти націлюються на вдосконалення презентацій в одній чи декількох вищезгаданих областях. Такий підхід обумовлює і цілі підкурсу "Ефективні презентації", розробленого викладачами кафедри. Вони включають як розвиток навичок ефективного структурування презентації, вдосконалення засобів її проведення, вивчення відповідної лексики, так і практикування презентацій, аналіз

## РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ВИКЛАДАННЯ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

використання наочності та інші. Етапи роботи, що базуються на вищезазначених цілях та складових, плануються викладачами у відповідності з особливостями фупи та індивідуальним стилем, однак, їх загальною рисою є детальне відпрацювання різних елементів презентацій, з наступним конструктивним аналізом результатів.

Загальновідомо, що ключовим моментом будь-якого курсу, націленого на формування комунікативних навичок, є регулярний аналіз виконаних студентами завдань. Оскільки оцінювання сформованості комунікативних навичок проходить за шкалою "більше-менше" і відзначається значним суб'єктивізмом, важливою є думка не лише викладача, а й якомога більшої кількості учасників. Дж. Комфорт вказує також на ефективність самоаналізу презентацій (2, стор. 7).

Проведення презентації викликає певну емоційну напругу у студентів і, навіть, як відзначають деякі спеціалісти, може призвести до стресу. Зважаючи на це, бажано заздалегідь підбадьорити студентів, зробивши акцент на очікуванні кращих результатів в якомусь конкретному аспекті (використання слів-зв'язок, встановлення контакту з аудиторією та т.ін.).

Досвід нашої роботи свідчить про те, що фокусуєтесь на чотирьох аспектах ефективної презентації - змістові, структурі, способі подачі інформації, мові, студенти впевнюються в своїх можливостях досягнення бажаного результату від подачі інформації. Зокрема, структура презентації і спосіб її подачі може відчутно покращитися завдяки практичному відпрацюванню в аудиторії та конструктивному аналізу. Загалом, всі студенти можуть досягти прогресу в зазначеній області і завершити курс з чітко вдосконаленими професійними комунікативними навичками.

Ходцева А. Особливості формування професійних комунікативних навичок в курсі ділової англійської мови [Текст] / А. Ходцева // Сучасні технології викладання іноземних мов у професійній підготовці фахівців . Матеріали всеукраїнської науково - практичної конференції. – Київ, 2010. - С. 192 – 199.