УДК 372.881.1

DOI 10.33251/2522-1477-2019-5-467-472

НОВІКОВА Євгенія Борисівна,кандидат філологічних наук, доцент кафедри
іноземних мов, Харківський національний
автомобільно-дорожній університет**ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ У
СТУДЕНТІВ НЕМОВНИХ ЗВО**

У статті наголошено на необхідності оволодіння іноземною мовою ділового спілкування майбутніми фахівцями. Визначено та відібрано навички професійного спілкування іноземною мовою для студентів немовних ЗВО. Враховано психологічний аспект тих, хто навчається. Проаналізовано різні функції іноземної мови. Виділено низку складнощів під час оволодіння іноземною мовою ділового спілкування.

Ключові слова: іноземна мова, ділове спілкування, професійні компетенції, немовний ЗВО, навчання фахівців.

Постановка проблеми. Відповідь на питання «Чи стануть випускники університетів професійно грамотними і компетентними фахівцями?» багато в чому залежить від того, наскільки чітко визначено роль кожного навчального предмета у вирішенні найважливіших завдань з підготовки фахівця. Щоб оцінити значущість іноземної мови як навчального предмета в формуванні вмінь ділового спілкування, потрібно добре усвідомити, що отримує суспільство, країна, якщо її громадяни володіють іноземною мовою, і що дає володіння іноземною мовою людині, що починає жити в умовах ринкових відносин, а через неї – суспільству.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема навчання ділового спілкування іноземною мовою містить багато аспектів, які були предметом дослідження як вітчизняних, так і зарубіжних учених (Г. Бороздіна, Д. Бубнова, В. Бухбіндер, С. Бучацька, Н. Горбунова, О. Даниленко, Р. Еліс, О. Каверіна, В. Кнорринг, А. Коваль, С. Козак, А. Комаров, А. Крупченко, І. Нейшн, Л. Паламар, Н. Шмітт, У. Відоусон та ін.). Проте недостатньо вивченими залишаються деякі з них, зокрема оволодіння якими мовними та мовленнєвими навичками сприятиме успішній кар'єрі у майбутньому.

Мета нашої статті – з'ясувати те, що дає процес оволодіння іноземною мовою людині, яким чином іноземна мова може сприяти формуванню важливих для майбутнього фахівця ділових якостей особистості і професійних умінь ділового спілкування.

Виклад основного матеріалу. Іноземна мова об'єктивно є суспільною цінністю, тому її внесення до програми вищої освіти – соціальне замовлення суспільства. Іноземна мова, як і рідна, не існує ізольовано в суспільстві і не може жити своїм власним життям. Вона тісно пов'язана з усіма сферами життєдіяльності суспільства: економікою, політикою, мистецтвом, освітою та ін., відображаючи менталітет, культуру країни, яку представляє.

Іноземна мова, як і рідна мова, виконує дві важливі функції в житті людини і суспільства: спілкування і пізнання. Однак відмінність полягає в тому, що іноземна мова служить засобом не лише міжособистісного, а й міжнаціонального, міждержавного, міжнародного спілкування. Крім того, за допомогою іноземної мови відбувається пізнання того, що пізнати рідною мовою адекватно і своєчасно не можна. В останні роки в різних сферах суспільства почали діяти нові чинники, що докорінно змінюють статус іноземної мови як навчального предмета. В економічних і соціологічних дослідженнях останніх років відзначається, що, для того щоб вітчизняні підприємства могли успішно конкурувати з найкращими закордонними компаніями, кожен кваліфікований фахівець повинен дізнаватися, що робиться, що планується робити розвиненими країнами у відповідних сферах науки і техніки, із зарубіжних першоджерел. Практика показала, що потрібні не лише перекладачі, а саме висококваліфіковані фахівці, які вільно володіють іноземною мовою. Чекати, коли статтю перекладуть, а потім надрукують, – недозволена розкіш при стрімкому розвитку науки. А, крім того, лише «вузький» фахівець може вирішити, яку статтю варто перекладати повністю, а яку лише частково [1, с. 21].

Значущість іноземної мови в сфері економіки також підвищується у зв'язку з перебудовою системи зовнішньоекономічної діяльності підприємств, зі створенням спільних колективів вчених і фахівців, обміном науково-технічною документацією та ін. Для цього потрібно мати в своєму розпорядженні висококваліфікованих фахівців, які вміють не лише читати спеціальну літературу, а й спілкуватися іноземною мовою. Таким чином, володіння іноземною мовою стає в наш час однією з умов професійної компетентності фахівця.

У новій концепції навчання іноземним мовам у немовних ВНЗ наголошується на тому, що іноземна мова є невід'ємним компонентом професійної підготовки сучасного фахівця будь-якого профілю. Університетський курс носить комунікативно-орієнтований та професійно-спрямований характер, тому його завдання визначаються комунікативними та пізнавальними потребами фахівців відповідного профілю.

Відзначаючи важливу роль іноземної мови як навчальної дисципліни в процесі підготовки фахівця, варто наголосити на його основних функціях. Безумовно, одна із загальних функцій іноземної мови як і будь-якого іншого навчального предмета полягає в забезпеченні загального розвитку студента, розширенні його кругозору, його знань про навколишній світ, про людей, які розмовляють цією мовою, про культурні, історичні та національні цінності.

Не оминемо той факт, що будь-яке навчання пов'язано з формуванням певних рис особистості студента. Цілеспрямоване виховання студентів загалом, а також певних якостей їхньої особистості, необхідних для їхнього професійного становлення – це ще одна з найважливіших функцій іноземної мови. Як відзначають психологи, час навчання у ЗВО збігається з другим періодом юності або першим періодом зрілості, який вирізняється складністю становлення особистісних рис (Б. Ананьєв, А. Дмитрієв, З. Єсарева, І. Кон, В. Лісовський та ін.). Характерною рисою морального розвитку в цьому віці є посилення свідомих мотивів поведінки. Помітно зміцнюються ті якості, яких в повній мірі не вистачало в старших класах, а саме: цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, самостійність, ініціатива, вміння володіти собою [2, с. 6]. Знання цих психологічних особливостей допоможе викладачу враховувати їх під час організації процесу навчання з метою удосконалення цих якостей, а вже на їхній основі розвивати й інші, переводячи їх на якісно новий рівень, рівень володіння й застосування таких якостей особистості в професійній діяльності.

Іноземна мова як навчальний предмет надає вагомий внесок і в культуру розумової праці студентів, розвиваючи такі специфічні навчальні уміння, як уміння користуватися двомовними лінгвістичними словниками, граматичними довідниками, пам'ятками щодо раціонального виконання навчальних завдань. Усе це вчить студентів працювати самостійно, створює передумови для розвитку потреб в самоосвіті.

Іноземна мова як навчальний предмет має великий вплив на розвиток творчих здібностей студентів. Сьогодення потребує не лише активних учасників суспільства, але й учасників-творців, що володіють розвиненими здібностями, творчих людей з гнучким мисленням, здатних вирішувати нові завдання. Комунікативне навчання іноземної мови позитивно впливає на розвиток усіх психічних функцій людини. Особливо яскраво воно позначається на розвитку узагальненого абстрактного мислення. Саме на цей аспект звертає увагу Л. Виготський, вказуючи, що іноземна мова ... звільняє мовленнєву думку дитини з полону конкретних мовних явищ [3]. У свідомості людини, що володіє лише рідною мовою, сутність думки і способи її оформлення нерозривно пов'язані між собою. Іноземна мова дає можливість зрозуміти, що існують інші, на відміну від рідної мови, способи вираження думки, інші зв'язки між формою і значенням. Більшість дослідників без сумнівів визнають, що при вивченні іноземної мови розвиток мислення відбувається не стільки шляхом порівняння з рідною мовою, скільки внаслідок рішення мовленнєво-розумових завдань, які містять елементи проблемності, пов'язаних зі смисловим змістом процесу навчання, що постійно ускладнюються. Таким чином активно розвивається пізнавальна і комунікативна функції мислення. Вивчення іноземної мови робить внесок і в розвиток таких важливих розумових операцій, як зіставлення, аналіз, синтез. Варто відзначити також, що оволодіння другою мовою добре впливає на розвиток здібностей мовленнєвого апарату. Розвиваються фонематичний та інтонаційний слух, імітативні здатності, здатність до здогадки, виділення головного, усі види пам'яті, довільне запам'ятовування.

Моделювання на заняттях ситуацій реальної дійсності, участь у мовленнєвих іграх, діях у передбачуваних обставинах розвивають уяву і творчі здібності студентів [4, с. 27].

Передусім мусимо наголосити на тому, що безсумнівно вивчення іноземної мови позитивно впливає на культуру спілкування, на мовлення рідною мовою. Безсумнівним є те, що формування мовленнєвих умінь іноземною мовою сприяє розвитку всіх рівнів мовленнєвої здібності учнів, зокрема слухових, зорових і моторних відчуттів. Студенти вчаться планувати свою мовленнєву поведінку, співвідносячи мету кожного вчинку з висловлюваним змістом і наявними у студента мовними засобами. Робота над текстом вчить вдумливо ставитися до читання книги взагалі. Такі вправи, як складання плану, тез до тексту, теми, розповіді за планом або малюнку, розвивають навички логічно викладати свої думки. Все це, безсумнівно, сприяє підвищенню мовленнєвої культури. Таким чином, позитивний вплив вивчення іноземної мови на вдосконалення володіння рідною мовою слід розуміти як в широкому плані (культура мовленнєвого спілкування), так і в вужчому (вдумливе користування засобами рідної мови).

Однак, вивчаючи іноземну мову як навчальну дисципліну в ЗВО, можемо із впевненістю стверджувати, що сьогодні її загальноосвітня й виховна функції не є основними. Найважливішого значення набуває функція іноземної мови як засобу формування професійної спрямованості, тобто зацікавленості в майбутній професії і прагнення отримати знання з найбільш можливої кількості комунікаційних каналів, одним з яких таким чином стає володіння іноземною мовою, що забезпечує можливість знайомства з досягненнями в професійній сфері за кордоном. Ця функція реалізується через організацію всього навчального процесу, зміст власне навчального матеріалу, його спрямованість, а також через методи введення цього матеріалу і форми взаємодії викладача та студентів у навчальному процесі. Усі названі вище факти дають підстави говорити про досягнення подальшої стратегічної мети – професійного становлення – завдяки оволодінню іноземною мовою. При цьому встановлюється двосторонній зв'язок між прагненням студента отримати спеціальні знання й успішністю оволодіння іноземною мовою. Оскільки іноземна мова є засобом як кількісного, так і якісного підвищення знань зі спеціальної області, з'являється бажання оволодіти власне цим засобом.

На відміну від інших навчальних предметів, іноземна мова є одночасно і метою і засобом навчання. Отже, якщо всі інші предмети студент опановує за допомогою мови як інструмента, то при оволодінні власне іноземною мовою виникає проблема поступового, керованого ззовні опосередкованого засвоєння. Складність полягає в тому, щоб точно визначити перехід від того, що є метою саме в цю мить, а завтра стане засобом досягнення іншої, більш складної мети. Це означає для викладача необхідність розподілу навчального матеріалу (мовних засобів, передбачуваних навчальних дій студентів для вирішення навчальних завдань) в часі на основі «мета–засіб», тобто послідовності включення мовних явищ. Потім вирішується питання обліку мовних складнощів, інтерференції рідної мови, вживання та ін.

У нашій роботі ми аналізуємо функції іноземної мови в процесі підготовки фахівця. Як відомо, основою організації виробництва і суспільних відносин, сфери управління та сфери обслуговування лежить вміння спілкуватися, а саме це є метою навчання іноземної мови – навчання спілкуванню. Комунікативне навчання передбачає організацію процесу навчання як моделі процесу спілкування. Заняття з іноземної мови стають заняттями навчання спілкуванню за допомогою власне самого спілкування. Під час навчання студенти вивчають техніку спілкування, опановують мовленнєвим етикетом, стратегією і тактикою діалогічного і групового спілкування, вчаться вирішувати різні комунікативні завдання, бути мовними партнерами [2, с. 26], тобто опановують вміннями спілкуватися, налагоджувати контакти з іншими людьми, вчаться проявляти ініціативу, доброзичливість, тактовність, що є найбільш професійно значущими якостями сучасного фахівця. «Іноземна мова, за твердженням І. Зимньої, – єдиний предмет у ЗВО, в процесі навчання якому викладач може дозволити собі цілеспрямовано вчити дорослу людину культурі мовленнєвого спілкування» [5, с. 32].

Необхідно підкреслити той факт, що враховуючи результати експериментальної роботи, вчені виявили зворотний зв'язок між вивченням іноземної мови і спілкуванням, зокрема, не лише вивчення іноземної мови підвищує культуру спілкування, але й відбувається зворотний процес: спілкування інтенсивно впливає на оволодіння іноземною мовою, продуктивність засвоєння іншомовного матеріалу в умовах спілкування істотно підвищується. Цьому сприяють такі

чинники: висока активність партнерів по спілкуванню; сприятливий емоційний робочий фон, який забезпечується спілкуванням; виникнення і розвиток специфічної функції контролю і самоконтролю за мовленням в процесі спілкування.

Спілкування, на думку Є. Пассова, не тільки і не стільки природний дар, скільки технологія: прийоми встановлення контактів, вміння бачити, відчувати, сприймати, розуміти мовленнєвого партнера, знання законів соціальної взаємодії людей, володіння способами і засобами мовленнєвого і немовленнєвого спілкування та ін. – все це вимагає серйозного, системного навчання [4, с. 118].

Спілкування в діяльності більшості сучасних фахівців не лише обслуговує інші види діяльності, але й має вирішальне значення при здійсненні професійних функцій. Включення іншомовної мовленнєвої діяльності в структуру професійної діяльності дає можливість побудувати процес навчання іноземної мови як модель спілкування, де в центрі уваги опиниться оволодіння іншомовною мовленнєвою поведінкою.

Міжособистісний аспект професійної та ділової взаємодії опиняється на першому плані в таких ситуаціях, як встановлення особистих контактів з іноземними колегами, написання ділових листів, ведення телефонних розмов, проведення презентацій, нарад і переговорів. Студенти, як правило, зазнають проблем не в оволодінні термінологією, словами-сигналами, тезаурусом своєї професії, оскільки лексико-граматичний аспект багатьох областей професійної діяльності досить ретельно досліджений і є великий вибір лексичних мінімумів і найбільш частотних граматичних засобів більшості виробничих сфер діяльності. Найбільші складнощі спричиняють не інформаційний, а інтерактивний аспект професійної комунікації: як провести презентацію, щоб зацікавити партнера; як скласти запит, щоб обов'язково отримати відповідь або замовлення; як здобути максимальну інформацію з телефонної розмови або листа.

Володіння нормами і правилами ділового спілкування особливо важливо в міжкультурній професійній взаємодії. Успішний результат перелічених вище складних інтерактивних ситуацій ділового спілкування багато в чому визначається вмінням налагодити міжособистісний аспект професійної комунікації, який залежить від усвідомлення і знання етапів ситуації, стратегій і тактик кооперативного партнерства, їхніх мовних маркерів, інтерактивних мовних сигналів, специфіки ділової культури партнерів, знання тезауруса певного професійного середовища, і, найголовніше, від уміння адекватно інтерпретувати комунікативну інтенцію партнера в породжуваних ним текстах іноземною мовою.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, говорячи про мову ділового спілкування, ми власне підкреслюємо, що йдеться не лише про оволодіння професійною інформацією і лінгвістичними знаннями, а й інтерактивними знаннями, вміннями і навичками.

Багатоаспектні варіанти зазначених вище ситуацій ділового спілкування значно полегшують формування комунікативної компетенції, що також містить вміння ділового спілкування, за трьома основними напрямками: енциклопедичні знання (професійний тезаурус і соціокультурні компоненти, які відображають специфіку ділової культури іншомовного суспільства); лінгвістичні знання, вміння, навички користування різнорівневими мовними та мовленнєвими засобами; знання норм, умовностей ділового спілкування (як почати, перервати, закінчити діалог; інтерпретувати явні і приховані стратегії реалізації інтенцій партнера через дискурсивні сигнали, дізнаватися маркери стратегій і тактик та ін.).

Штучне вилучення з процесу оволодіння іноземною мовою соціокультурних, психологічних, когнітивних аспектів навчання міжкультурного спілкування і зведення її лише до знань і вмінь будувати і розуміти пропозиції неправомерно, тому що тоді мова вивчається лише з метою пізнання її як системи, а не для оволодіння комунікативної діяльністю. З іншого боку, лише поступове і ретельне вивчення досягнень цих гуманітарних наук (соціальна психологія, соціолінгвістика, культурологія, етика та ін.) розширює ерудицію студента, проте не гарантує їхнього успішного засвоєння. Вирішення цього завдання вимагає відтворення реальних ситуацій ділового спілкування в навчальних умовах на заняттях з іноземної мови. Занурюючи студента в спеціально спроектовані ситуації ділового спілкування, можна до певної міри заповнити прогалини в його знаннях та якісно підготувати до спілкування в майбутній професійній діяльності не лише іноземною, але й рідною мовою. Проте весь обсяг лінгвістичних, країнознавчих та лінгвокраїнознавчих знань, необхідних для реального ділового спілкування в реальному світі,

неможливо засвоїти в рамках університетського курсу. Тому необхідно виділити інтегративні знання і вміння, тобто відібрати в залежності від цілей навчання і змісту курсу, той обсяг знань і умінь, якого буде достатньо для здійснення ділового спілкування в реальній діяльності майбутніх фахівців. До таких умінь ми віднесли такі, що є невід'ємними компонентами у всіх основних формах ділового спілкування: встановлювати контакт зі співрозмовником; задавати питання; слухати партнера; відповідати на запитання; чітко і лаконічно висловлювати свої пропозиції, умови, інтереси; обґрунтовувати свою точку зору; переконувати партнера; готувати доповідь, публічний виступ; узагальнювати результати обговорення; завершувати ділове спілкування з наміром підтримки контактів із партнером надалі.

Відповідно до мети нашої статті, а також на підставі діагностичних показників ми визначили основні етапи формування важливих для майбутнього фахівця ділових якостей особистості і професійних умінь ділового спілкування, визнали можливим створення єдиної моделі процесу формування умінь ділового спілкування у студентів немовних вишів. Обґрунтуванню цієї моделі, її реалізації в процесі викладання іноземної мови в немовному ЗВО, а також діагностичного забезпечення процесу формування умінь ділового спілкування засобами іноземних мов буде присвячено подальше наше дослідження.

Список використаних джерел

1. Возчиков В. А. Развитие коммуникативных умений студентов педвуза средствами журналистики. Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. Барнаул, 1999. 22 с.
2. Васильева А. Н. Основы культуры речи. М., 1990. 247 с.
3. Выготский Л. С. Умственное развитие детей в процессе обучения. М.: Книга по Требованию, 2013. 135 с.
4. Пассов Е. И., Кузовлев В. П., Царькова В. Б. Учитель иностранного языка: Мастерство и личность. М., 1993. 159 с.
5. Зимняя И. А. Психология обучения неродному языку (на материале русского языка как иностранного). М.: Русский язык, 1989. 219 с.
6. Державні стандарти професійної освіти: монографія / С. У. Гончаренко, Н. Г. Ничкало. Хмельницький, 2002. 334 с.

References

1. Vozchikov, V.A. (1999). *Razvitie kommunikativnykh umeniy studentov pedvuza sredstvami zhurnalistiki* [Development of communicative skills of students of a teacher training university by means of journalism]. Avtoref. diss. ... kand. ped. nauk. Barnaul. 22 s. [in Russian].
2. Vasileva, A.N. (1990). *Osnovy kulturyi rechi* [The basics of culture of speech]. M. 247 s. [in Russian].
3. Vyigotskiy, L.S. (2013). *Umstvennoe razvitie detey v protsesse obucheniya* [Mental development of children during the process of learning]. M.: Kniga po Trebovaniyu. 135 s. [in Russian].
4. Passov, E.I., Kuzovlev, V.P., Tsarkova, V.B. (1993). *Uchitel inostrannogo yazyika: Masterstvo i lichnost* [Foreign Language Teacher: Skills and Personality]. M. 159 s. [in Russian].
5. Zimnyaya, I.A. (1989). *Psihologiya obucheniya nerodnomu yazyiku (na materiale russkogo yazyika kak inostrannogo)* [Psychology of teaching a non-native language (based on Russian as a foreign language)]. M.: Russkiy yazyik, 219 s. [in Russian].
6. *Derzhavni standarty` profesijnoyi osvity`: monografiya* [State standards of vocational education: monograph] / S. U. Goncharenko, N. G. Ny`chkalo. Xmel`ny`cz`ky`j, 2002. 334 s. [in Ukrainian].

NOVIKOVA Evgeniya, PhD (Philology), Associate Professor of the Department of Foreign Languages, Kharkiv National Automobile and Highway University.

DEVELOPING NON-LANGUAGE HEI STUDENTS' ABILITIES OF BUSINESS COMMUNICATION IN A FOREIGN LANGUAGE

Abstract. The article emphasizes the necessity of learning foreign business languages by future specialists. The professional communication skills in a foreign language have been identified and selected for students of non-language HEIs. The students' psychological aspect has been taken into account. Different functions of foreign languages have been analyzed. A number of difficulties in learning business communication

in any foreign language have been selected. Taking into account the language of business communication we emphasize that it is not just mastering professional information and linguistic knowledge, but also improving interactive knowledge, skills and abilities. The reproduction of real situations in business communication in classes in a foreign language is required to develop such skills. Immersing a student in specially designed business communication situations can be to some extents to fill the gaps in his knowledge and prepare qualitatively for communication in future professional activities not only in foreign but also in his native language. However, the entire volume of linguistic, local knowledge, necessary for real business communication in reality, cannot be learned within the university course. Therefore, it is necessary to allocate integrative knowledge and skills, that is, to select depending on the goals of learning and the content of the course the amount of knowledge and skills that will be sufficient to conduct business communication in real activities of future professionals. The following skills are integral components of all the basic forms of business communication: to establish business contacts, to ask questions, to listen to a partner, to answer questions, to express own offers, interests clearly and concisely, to substantiate own point of view, to persuade a partner, to prepare a report, public speaking, to generalize the results of the discussion, etc. The main stages of forming professional skills of business communication for future specialists have been identified. A unified model of developing students' skills of business communication in non-language HEI has been built.

Key words: foreign language, business communication, professional competence, non-language HEI, language functions, training specialists.

*Одержано редакцією: 14.02.2019 р.
Прийнято до публікації: 04.03.2019 р.*