

УДК 371.13

ФОРМУВАННЯ УМІНЬ ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ МЕНЕДЖМЕНТУ

Бабинець Мирослава Миколаївна,
м.Ужгород

Стаття присвячена питанням формування умінь іншомовного ділового спілкування майбутніх менеджерів. Обґрунтована роль спецкурсу «Ділова іноземна мова» у формуванні умінь іншомовної комунікації

Ключові слова: ділове спілкування, уміння іншомовного ділового спілкування, менеджер.

Важливою умовою подальшого розвитку економіки України є вдосконалення професійної підготовки фахівців економічного профілю, в тому числі менеджерів. Вдосконалення професійної підготовки фахівців цього профілю обов'язково передбачає оволодіння ними вміннями і навичками іншомовного спілкування, що наголошується в працях багатьох вітчизняних учених (І.Ключковська, Н.Микитенко, Л.Морська, Л.Нагорнюк, Н.Соболь

та ін.).

В "Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти" [1, с.3] підкреслюється, що оволодіння вміннями іншомовного спілкування допоможе: підготувати усіх європейців до зростаючих потреб міжнародної мобільності і тіснішої співпраці в галузі освіти, культури та науки, торгівлі і промисловості; сприяти взаємному розумінню і терпимості, повазі до особистості і культурних відмінностей шляхом більш ефективної міжнародної співпраці; підтримувати і розвивати далі багатство і різноманітність європейського культурного життя шляхом глибшого взаємного пізнання національних та регіональних мов, що вивчаються; попереджувати небезпеку, що може бути результатом маргіналізації тих, у кого недостатньо розвинені вміння, необхідні для успішного спілкування в інтерактивній Європі.

Особливо важливим для майбутніх фахівців-менеджерів є оволодіння вміннями іншомовного ділового спілкування, що на сьогоднішній день недостатньо досліджено.

На основі аналізу наукової літератури (С.Баукіна, О.Канюк, Є.Ксенчук, Р.Немов, Є.Пассов, Д.Панасюк та ін.) ділове спілкування можна визначити як комунікативну діяльність, структурними компонентами якої є: предмет спілкування – інша людина; потреба у спілкуванні, яка полягає у намаганні індивіда пізнати і оцінити інших людей, навколишню дійсність і з допомогою цього – глибше пізнати і оцінити себе; комунікативні мотиви – те, заради чого здійснюється спілкування; дії спілкування – одиниці комунікативної діяльності, цілісні мовленнєві акти, адресовані іншим людям; завдання спілкування – мета, на досягнення якої в конкретній комунікативній ситуації спрямовані комунікативні дії; засоби спілкування – операції, за допомогою яких здійснюється спілкування (мовлення, міміка, жести тощо); продукт спілкування – утворення матеріального і духовного характеру, які створюються в процесі спілкування.

В основі мотивів комунікативної діяльності лежать домінуючі потреби особистості: матеріальні, соціальні, духовні.

Підкреслимо, що ділове спілкування має специфічні ознаки, зумовлені процесами виробництва і керівництва колективною працею. Воно відрізняється від побутового тим, що має конкретні цілі, завдання, які вимагають вирішення. В діловому спілкуванні не можна припинити взаємодію з партнером без вирішення завдань, інакше, важко уникнути втрат з обох сторін. Ділове спілкування завжди має чітку спрямованість, і основним завданням його є продуктивне співробітництво. У звичайному спілкуванні, як правило, не ставляться конкретні завдання, його можна припинити в будь-який момент за бажанням учасників.

Більшість науковців цілком слушно наголошують, що ділове спілкування дуже тісно зв'язане з професійним спілкуванням, проте ці поняття не тотожні. Так, у спілкуванні суттєву роль відіграє орієнтація учасників на людей, або ж на технічну, технологічну сторону справи (способи вирішення проблеми). При спрямованості спілкування на технічні аспекти воно набуває яскраво вираженого офіційного характеру, а при орієнтації на людину поряд з елементами офіційного характеру у спілкуванні значне місце відводиться суто людським відносинам. Таким чином, у першому випадку мова йде про ділове спілкування, у другому мається на увазі професійне спілкування.

Професійне спілкування менеджера обов'язково передбачає і використання елементів ділового спілкування. Очевидно, можна стверджувати, що професійне спілкування фахівців менеджменту не може існувати без ділового, адже для вирішення завдань професійної діяльності вони в переважній більшості випадків використовують різні форми ділового спілкування (ділові переговори, бесіди, наради, телефонні розмови з організаціями, чи окремими індивідами, які можуть бути причетні до розв'язання конкретних проблем).

Ми підтримуємо думку відомого вченого-психолога Р.Немова стосовно того, що ділове спілкування, зазвичай, включене як окремий аспект в певну професійну діяльність і слугує засобом підвищення якості цієї діяльності. Його змістом є те, чим зайняті люди, а не ті проблеми, які торкаються їх внутрішнього світу [2, с.134].

Таким чином, очевидно, ділове спілкування можна розглядати як спілкування, цілі якого визначаються цілями тієї професійної діяльності, в яку воно входить як складова частина, тому вважаємо можливим використання терміну професійно-ділове спілкування.

Слід підкреслити, що ділове спілкування – це комунікативна діяльність, яка характеризується досить високим рівнем формалізації. Основний мотив такої діяльності випливає з необхідності задоволення важливих матеріальних, соціальних, духовних потреб особистості. Ця діяльність має свої власні засоби, зв'язана з іншими видами людської діяльності, їй властивий специфічний продукт – поведінка, емоційний стан, рішення (змінені в процесі спілкування), інформація (отримана або передана), досягнутий рівень інтеграції партнерів.

Як вже відзначалося, ділове спілкування може відбуватися

в різних формах: ділова бесіда, дискусія, телефонна розмова, публічний виступ, ділові переговори, ділові наради, ділове листування. Для їх успішної реалізації необхідно оволодіти певними комунікативними вміннями і навичками, розуміння яких в сучасній вітчизняній і зарубіжній науці є доволі неоднозначним.

Взаємозв'язок знань, умінь і навичок є безперечним і визнається всіма вченими, проте суть цього зв'язку тлумачиться по-різному. Так, деякі дослідники вважають уміння незавершеною навичкою, що можна представити у вигляді схеми: “знання – уміння – навички” (Н.Левітова). Інші ж наполягають на тому, що первинними є навички, а уміння – вторинні, що відображено у схемі: “знання – навички – уміння” (І.Зимня).

Ми поділяємо думку тих авторів, які дотримуються схеми : знання - уміння - навички. Вважаємо, що головними умовами успішного формування вмінь є наявність відповідних знань, усвідомлення мети завдання, його змісту і способів виконання, свідоме ставлення і готовність індивіда до формування умінь, а також вправлення у тих чи інших діях.

Слід підкреслити, що в будь-якому виді пізнавальної і трудової діяльності людини знання, уміння і навички виступають у складній діалектичній взаємодії і нерозривній єдності.

Уміння характеризуються певними властивостями, параметрами, до яких зазвичай відносять: усвідомлення, узагальнення, продуктивність і динамізм.

Усвідомленість є основною характеристикою уміння, а показником усвідомленості засвоєння дій може служити уміння правильно аргументувати і обґрунтувати свої дії, визначити їх чітку послідовність.

Узагальненість проявляється у виборі способів виконання дій у відповідності зі змінами умов діяльності, іншими словами – це є гнучкість, самостійність дій. Правда, варто зауважити, що вибір способів реалізації дій може відзначитися гнучкістю, самостійністю, але не завжди бути оптимальним.

Продуктивність уміння дозволяє не просто відтворювати засвоєні дії, але й знаходити більш ефективні рішення застосування сформованих умінь і навичок.

Динамізм забезпечує можливість удосконалення вміння, перехід його на більш високий рівень розвитку.

Одним з важливих показників сформованості уміння служить рівень його засвоєння (швидкість, точність, раціональність виконання дій, стійкість до різних побічних впливів).

Важливо підкреслити, що уміння спілкування – це не сума умінь розмовної мови, аудіювання, читання, письма. Це – інтегроване складне уміння, яке виникає на базі інших умінь і стає якісно новою сходинкою оволодіння певною діяльністю.

Уміння спілкуватися (комунікативні уміння) відомий учений О.Мудрик визначає як уміння: переносити знання, навички, варіанти вирішення, прийоми спілкування в умови нової комунікативної ситуації, трансформуючи їх у відповідності з конкретними умовами; знаходити нові рішення для комунікативної ситуації з комбінації уже відомих ідей, знань, прийомів, навичок; створювати нові способи і прийоми для вирішення конкретної комунікативної ситуації [3, с.28].

Можна здійснити систематизацію знань і умінь на основі функцій спілкування (комунікативна, інтерактивна, перцептивна).

1. Знання і уміння, зв'язані з комунікативною функцією спілкування (поняття про зміст, засоби, цілі, мотиви, стимули спілкування, прийоми передачі інформації; уміння чітко виражати думки, аналізувати, систематизувати, узагальнювати судження, які висловлюються, аргументувати свої пропозиції, обґрунтовувати докази тощо).

2. Знання і уміння, зв'язані з інтерактивною функцією спілкування (поняття про переконання і співвідношення раціонального і емоційного факторів у переконанні, навіювання, критики, наказу, примусу, заохочення, покарання; уміння переконувати, агітувати, правильно сформулювати вимогу, наказ, розпорядження, зробити зауваження, здійснити покарання, заохочення, висловити подяку, співчуття тощо).

3. Знання і уміння, зв'язані з перцептивною функцією спілкування (поняття про ідентифікацію, емпатію, само рефлексію, прийоми самоконтролю (комунікативне самовихован-

ня); уміння відчувати настрій окремих індивідів і групи, правильно інтерпретувати отриману інформацію, прагнути до психологічної сумісності, розуміти психічний стан співбесідника, адекватно використовувати міміку, жести, прогнозувати можливу реакцію співбесідника в процесі спілкування тощо).

Уміннями і навичками ділового спілкування майбутні менеджери оволодівають, перш за все, в процесі вивчення загального курсу «Іноземна мова», який служить, фактично, основою для подальшого формування іншомовних комунікативних умінь, яке відбувається в процесі вивчення спеціального курсу «Ділова іноземна мова» (за професійним спрямуванням).

Метою розробленого нами спецкурсу є практичне оволодіння студентами різними видами мовленнєвої діяльності (вільно читати і розуміти суспільно-політичну, економічну літературу; користуватися усним монологічним і діалогічним мовленням у межах побутової, суспільно-політичної та економічної тематики; перекладати з іноземної мови на рідну (і навпаки) тексти професійного спрямування; реферувати суспільно-політичну та загальноекономічну літературу іноземною мовою).

Програма курсу ґрунтується на тому, що читання, переклад, реферування, усне мовлення та письмо є як метою, так і засобом навчання і передбачає наступне: навчання всім видам мовної діяльності здійснюється комплексно; аудиторне та самостійне читання фахової літератури як засіб здійснення інформаційної діяльності передбачає використання різних видів читання (курсорне, селективне та тотальне; усне мовлення розглядається в контексті говоріння та аудіювання; письмо є орієнтованим на вирішення завдань зі складання анотацій та на-

писання ділових листів; навчальний переклад використовується для розвитку навичок адекватного викладення змісту наукової інформації і базується на комплексному вирішенні граматичних, лексичних та стилістичних труднощів тексту; лексичний матеріал засвоюється під час роботи з оригінальною фаховою та періодичною літературою.

Майбутніми менеджерами вивчаються найрізноманітніші професійні теми, в процесі вивчення яких формуються уміння іншомовного ділового усного і письмового спілкування: бізнес і комерційні організації; ринки та маркетинг; бізнес та фінанси; міжнародний бізнес; форми організації бізнесу; реклама; менеджмент і маркетинг; запити та обмін інформацією з різними професійними питань; телефонні ділові розмови; укладання договорів, меморандумів; презентація; ділові листи та електронна пошта; факси, телекси; Інтернет.

Сформовані уміння ділового (професійного) спілкування є однією з складових професійної культури фахівця. Як відзначає М.Огренич, професійна культура – це міра, якість діяльності у певній сфері; це яскравий приклад і показник якості людського спілкування, коли суспільна діяльність людей постає і як діяльність інших, і як співпраця, і як намагання співрозмовників зрозуміти й правильно оцінити один одного [4, с.126-127]. Сформованість професійної культури є одним із чинників успішного включення майбутнього економіста в соціальні стосунки, залучення його до трудової діяльності.

Отже, в результаті оволодіння студентами основами даного спецкурсу досягаються конкретні освітньо-виховні, когнітивні, емоційно-розвиваючі, соціокультурні цілі.

Література та джерела

1. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Науковий редактор українського видання проф. С.Ю.Ніколаєва. – К.: Ленвіт, 2003. – 273 с.
2. Немов Р.С. Психология. Учеб. Для студентов высш.пед.учеб.заведений / Р.С.Немов. – М.: Просвещение, 1981, 1995. – 576 с.
3. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьников / А.В.Мудрик. – М.: Педагогика, 1984. – 112 с.
4. Огренич М.А. Іншомовний мовленнєвий етикет як складова професійної культури майбутніх економістів / М.А.Огренич // Вісник Чернігівського держ.пед.університету. – Чернігів: ЧДПУ, 2009. – Вип.62 – С.126-129

Стаття посвячена вопросам формирования умений иноязычного делового общения будущих менеджеров. Обоснована роль спецкурса «Деловой иностранный язык» в формировании умений иноязычной коммуникации.

Ключевые слова: деловое общение, умения иноязычного делового общения, менеджер.

This article deals with the problem of foreign business communication. The important role of the special course "Foreign business language" has been considered.

Key words: business communication, skills of foreign business communication, manager.