

УДК 811.111:378.147

О.Б. ТАРНОПОЛЬСЬКИЙ,  
доктор педагогічних наук, професор,  
завідувач кафедри прикладної лінгвістики та методики навчання іноземних мов  
Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля

Л.Б. СЛІПЧЕНКО,  
старший викладач кафедри англійської філології та перекладу Кременчуцького інституту  
Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля

## **ЗМІСТ НАВЧАННЯ ДІЛОВОЇ ТЕЛЕФОННОЇ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ В ЕКОНОМІЧНОМУ ВНЗ ТА ЙОГО ПРАКТИЧНИЙ ВІДБІР**

У статті висвітлено розроблену авторами методику добору змісту навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою в економічному ВНЗ. Аналізуються складові цього змісту, критерії та процедура відбору таких складових, практичні результати проведеного відбору.

*Ключові слова:* зміст навчання, складові змісту навчання, ділова телефонна комунікація англійською мовою, економічний ВНЗ, методика відбору, критерії відбору.

**Постановка проблеми та формування мети дослідження.** У зв'язку з практичними професійними потребами економістів та бізнесменів навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою є одним з провідних завдань викладання цієї мови для професійного спілкування студентам економічних ВНЗ [1; 5; 6]. Незважаючи на це, у вітчизняній методиці проблема відбору змісту такого навчання практично не досліджена – зовсім немає робіт, присвячених змісту навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою (ДТК АМ) студентів немовних ВНЗ. Тому метою нашого дослідження і цієї статті стала розробка і обговорення створеної нами методики добору названого змісту для навчального процесу з англійської мови у вищій економічній школі України.

**Аналіз останніх досліджень.** Практичний відбір змісту навчання ДТК АМ залежить від тих компонентів, що входять до його складу. Це питання важливо розглянути з точки зору загальних аспектів складу змісту навчання та його добору, що досліджувалися в працях В.А. Бухбіндера, Н.І. Гез, Б.А. Лapidуса, М.В. Ляховицького, В.Л. Скалкіна (аналіз підходів та концепцій щодо відбору змісту навчання проводився за працею [3]). Деякі з перелічених авторів включають до такого складу тільки мовленнєві навички та вміння [2], інші розглядають зміст навчання як перелічувальний набір компонентів [4]. У нашій роботі, визначаючи зміст навчання ДТК АМ, ми виходили з положень, висунутих О.Б. Тарнопольським та його співавторами [3]. Вони вважають доцільним включати до компонентного складу змісту навчання іноземної мови у немовному ВНЗ мовленнєві навички та вміння, мовний матеріал, соціолінгвістичні та прагматичні знання, мовленнєвий матеріал, а також теми та ситуації спілкування. Виходячи з цього, в нашому дослідженні як вихідне було прийняте положення, що *компонентний склад змісту навчання ДТК АМ – це перелік усього того, що повинно бути практично опановано студентами (специфічні комунікативні навички та вміння, соціолінгвістичні та прагматичні знання), а також того, на основі якого мовного та мовленнєвого матеріалу таке опанування повинно проводитися і на базі якої тематики та ситуацій спілкування воно має бути організованим в період запропонованого нами «концентрованого» навчання ДТК АМ на початку викладання загального курсу ділового спілкування студентам економічних ВНЗ.*

Розробляючи методику добору змісту навчання, ми також спиралися на *модель відбору змісту навчання для ділового спілкування*, що була описана та обґрунтована О.Б. Тарнопольським та його співавторами [3].

Суттєвою перевагою цієї моделі для відбору змісту навчання телефонної комунікації є домінування у ній *предметної сторони змісту навчання над мовною*. Саме предметний зміст визначає увесь мовний та мовленнєвий матеріал і те, в якій послідовності він буде включений до загального змісту навчання ДТК. З огляду на це, предметний компонент змісту навчання

телефонної комунікації забезпечує умови продуктивного мовлення у ситуаціях професійного ділового спілкування, таким чином задовольняючи вимоги професійної орієнтованості в навчанні.

Запропонована модель обумовлює і *дотримання чіткої послідовності добору змісту навчання*. Відбір змісту пропонується здійснювати від компонентів комунікативного аспекту навчання (відбір тем і ситуацій спілкування), через компоненти лінгвістичного аспекту (відбір текстів та мовного інвентарю), до компонентів процесуального і психофізіологічного аспектів (відбір знань, навичок та вмінь). При цьому теми спілкування є пріоритетними порівняно із ситуаціями, мовленнєві ситуації для навчання добираються, виходячи з дібраних тем та відповідно до них.

**Виклад основного матеріалу.** Зважаючи на описану вище модель, згідно з розробленою нами методикою добору змісту навчання ДТК АМ тематика та ситуації у телефонній комунікації добиралися першими як такі, що найповніше розкривають специфічні особливості ведення англомовного телефонного спілкування в умовах реальної ділової активності.

Це пов'язано також з тим, що процедура добору типових мовленнєвих зразків телефонної комунікації може здійснюватися тільки після того, як був дібраний їх зміст. Добір же змісту типових мовленнєвих зразків потребує попереднього добору тематики та ситуацій телефонного спілкування, у межах яких буде здійснюватися навчання комунікативних/мовленнєвих навичок та вмінь у говорінні та аудіюванні. Якщо тематика та ситуації спілкування дібрані першими, це визначає як зміст мовленнєвого матеріалу, так і значення мовних знаків, які функціонують при здійсненні мовленнєвих актів у телефонних ситуаціях, де спілкування проходить згідно із заданою тематикою (встановлення контакту, ідентифікації, запису повідомлення на автовідповідач тощо). На основі відібраних типових мовленнєвих зразків, мовного інвентарю, соціолінгвістичних та прагматичних знань стає можливим створити принаймні орієнтовний перелік базових навичок та вмінь, якими ті, хто навчаються, мають оволодіти в процесі формування професійно орієнтованої комунікативної компетенції в англомовній діловій телефонії.

Враховуючи описану вище загальну процедуру, практичний добір змісту навчання ДТК АМ здійснювався за такою схемою:

1. Визначення тематики ДТК.
2. Визначення ситуацій спілкування.
3. Добір типових мовленнєвих зразків на основі автентичних діалогів.
4. Добір найбільш вживаного мовного інвентарю (термінологічної лексики, специфічних понять з телефонної комунікації, граматичного матеріалу) та потрібних студентам соціолінгвістичних і прагматичних знань щодо перебігу англомовної телефонної комунікації.
5. Визначення навичок та вмінь, якими повинні оволодіти студенти для формування комунікативної компетенції.

Починаючи добір змісту з тем та ситуацій, необхідно звернути особливу увагу на те, що їх виділення можливо тільки на підставі врахування вірогідних професійних потреб.

З точки зору західних методистів [7] та вітчизняних дослідників у сфері професійного спілкування [1; 3] опора на аналіз професійних потреб є єдиним способом проведення відбору змісту професійно-орієнтованого навчання. При цьому очевидно, що саме сформований фахівець може висловити компетентну думку про такі потреби, тобто про те, на які теми і ситуації слід орієнтуватися у навчанні ДТК для їх задоволення (які теми та ситуації ДТК є найбільш вірогідними з точки зору того, що фахівець потребуватиме у процесі професійного телефонного спілкування англійською мовою).

Саме тому для добору тем та ситуацій навчання ДТК ми звернулися до сформованих фахівців (112 осіб), які працюють у сфері економіки, підприємництва та міжнародних зв'язків у м. Кременчуці. Думки з приводу тематики ділового телефонного спілкування саме таких спеціалістів, наших опитуваних респондентів, є об'єктивними, оскільки вони неодноразово побували в ситуаціях, коли ними обговорювалися різноманітні професійні питання по телефону англійською мовою. Кожен з опитуваних отримував анкету з можливими темами та ситуаціями ведення телефонних переговорів і відзначав ті теми і комунікативні ситуації, які найчастіше використовував у професійній діяльності. Окрім запропонованих тем і ситуацій, опитувані могли додати теми і

ситуації на свій розсуд.

Теми та ситуації, які ми включали до анкети (тобто для розгляду їх фахівцями), були дібрані, виходячи з *критерію ймовірності/вірогідності*. Опора на визначений критерій обумовлювала відбір для анкети тільки тієї тематики і ситуацій ДТК, у яких майбутній економіст з найбільшою вірогідністю потребуватиме вести англomовне ділове телефонне спілкування. За результатами опитування ми визначили найбільш уживані теми та ситуації (специфічні сценарії розгортання теми) для навчання ділової телефонної комунікації англійською мовою (ті теми та ситуації, які обрали як необхідні 75% респондентів та більше). Всього були дібрані 10 тем та відповідні комунікативні ситуації для навчання ДТК АМ.

Ці теми та ситуації наведено у табл. 1.

Таблиця 1

**Тематика та дібрані ситуації для навчання ділової телефонної комунікації**

<b>№ з/п</b>	<b>Тема</b>	<b>Ситуації (сценарії розгортання теми)</b>	<b>Функціональні вміння</b>
1	Встановлення контакту по телефону (вхідні та вихідні дзвінки)	Початок ділової телефонної розмови	Встановити контакт; відповісти на дзвінок; відрекомендуватися; запросити до телефону потрібну людину; відповісти на прохання; ознайомити з проблемою
2	Зв'язок з абонентом через секретаря, телефонного оператора, автовідповідач	Передача та отримання телефонного повідомлення	Слухати реакцію партнера; передати/записати повідомлення особі, з якою не вдалося зв'язатися напряму; уточнювати/повторювати/підтвердити/коригувати інформацію
3	Ділові домовленості про зустріч (зміна, анулювання)	Призначення і анулювання ділових зустрічей по телефону безпосередньо або через посередника (в тому числі через автовідповідач)	Призначити/змінити місце зустрічі та час; висловити прохання/сумнів; відмовитися від пропозиції
4	Пошук робочих вакансій по телефону	Телефонне інтерв'ювання щодо відповідності посаді, на яку претендує особа	Передбачити можливі варіанти відповідних реакцій; аргументувати свою точку зору; логічно вибудовувати зміст висловлювання
5	Бронювання готелю та туристичного спорядження	Спілкування по телефону між клієнтами та працівниками туристичного бізнесу	Привертати увагу; стимулювати інтерес, приймати рішення; переконувати співрозмовника та мотивувати свої пропозиції; рекламувати свої послуги; порівнювати і протиставляти
6	Запит інформації щодо придбання продукції та послуг	Спілкування по телефону постачальників з покупцями	Запрошувати інформацію щодо якості товарів, гарантії; підтверджувати/отримувати запит на продукцію та послуги, умови постачання; обговорювати ціни і умови платежів;

			анулювати замовлення/пропозицію з наступним поясненням
7	Надання пропозицій щодо отримання товарів та використання послуг	Спілкування по телефону з потенційними клієнтами	Описувати, рекламувати товари чи послуги; пропонувати знижки; погоджуватися/відмовлятися від пропозиції
8	Здійснення замовлення товарів та послуг по телефону	Спілкування по телефону з потенційними постачальниками товарів та послуг	Замовляти/ надавати інформацію щодо товарів та послуг в режимі on-line
9	Отримання товарів та послуг по телефону	Відсутність/наявність непорозумінь і зривів при виконанні замовлення	Підтверджувати замовлення; повідомляти про затримку постачання; повідомляти про неможливість виконання замовлення; повідомляти про відмову від замовлення
10	Розгляд скарг та пропозицій щодо товарів та послуг	Вирішення суперечок, скарг, конфліктів	Висувати претензії/відповіdatи на скаргу/вибачатися

Коли теми та ситуації спілкування для навчального процесу дібрані, стає можливим перейти безпосередньо до розгляду *лінгвістичного аспекту* – практичного відбору мовленнєвого матеріалу та мовного інвентарю, на основі яких є можливим здійснювати навчання телефонної комунікації.

Щодо практичного відбору мовленнєвого та мовного матеріалу для навчання ДТК, то він добирався за трьома висунутими нами основними критеріями: *критерієм типовості, критерієм вживаності, та критерієм автентичності мовленнєвих зразків*.

Згідно з назвою *критерію типовості* дібрані мовленнєві зразки повинні бути типовими для визначених тем та комунікативних ситуацій ділової телефонії, їх змісту та служити зразком для продукування власних висловлювань відповідно до комунікативного наміру та ситуації.

*Критерій типовості* доповнювався *критерієм вживаності*, тобто критерієм того, наскільки часто вживається той чи інший мовленнєвий та мовний матеріал у ДТК АМ. Завдяки визначеному критерію на мовленнєвому рівні здійснювався добір специфічних мовленнєвих засобів телефонної комунікації, на мовному рівні – добір термінологічного словника-мінімуму з ділової телефонії, що склав 150 лексичних одиниць, призначених для рецептивного та репродуктивного засвоєння.

Необхідність формулювання наступного *критерію автентичності мовленнєвих зразків* обумовлена тим, що навчання іншомовного професійного спілкування потребує використання автентичних матеріалів, які б відповідали змісту відібраних тем та ситуацій спілкування. Крім того, якщо виходити з клішованості ДТК, то ясно, що тільки автентичність мовленнєвого матеріалу може слугувати надійним джерелом добору реальних мовленнєвих зразків. Згідно з розробленим нами підходом, *критерій автентичності мовленнєвих зразків* має регулювати як добір реальних мовленнєвих зразків, так і увесь специфічний мовний матеріал для навчання говоріння та аудіювання засобами телефонного зв'язку.

У результаті всієї зазначеної вище роботи були складені мовленнєві зразки англomовної ділової телефонії за визначеними темами, що увійшли до підготовлених нами навчальних матеріалів під заголовком «*What to say and what to expect*», а також вже згаданий вище словник-мінімум і перелік соціолінгвістичних та прагматичних знань, якими мали опанувати студенти. Що ж стосується відбору граматичного матеріалу, то варто зазначити, що відповідно до виділених критеріїв особливого значення набуло опанування студентами модальних дієслів, умовних речень, граматичних форм висловлення ввічливості, що є типовим та найчастіше вживаними в процесі телефонного спілкування. З дібраних мовленнєвих зразків та мовного матеріалу, соціолінгвістичних та прагматичних знань був виведений склад навичок та вмій, якими ті, хто навчаються, мають

оволодіти в процесі формування комунікативної компетенції в галузі англійської ділової телефонії. Такий специфічний для ділової телефонії відбір здійснювався на основі критерію покриття. Згідно з назвою критерію відбиралися ті базові мовленнєві навички та вміння, що мають покрити всю специфіку ведення телефонної комунікації.

Дібрані навички та вміння наведено у табл. 2.

Таблиця 2

**Перелік навичок та вмінь, що забезпечують англійську телефонну комунікацію і мають бути сформованими у майбутніх економістів та бізнесменів**

№ з/п	Складові комунікативної компетенції з англійської ділової телефонії	Специфічні для англійської ділової телефонії навички та вміння
1	Лінгвістична компетенція	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оперувати специфічними поняттями з ділової телефонії, термінологічною лексикою, мовними кліше.</li> <li>- Дотримуватися стилістичних характеристик англійської ділової телефонії.</li> <li>- Вживати граматичні конструкції, характерні для англійської ділової телефонії (висловлення ввічливості, модальні дієслова, умовні речення тощо).</li> <li>- Уточнювати, перепитувати, перефразувати почуту інформацію для її підтвердження.</li> <li>- Заповнювати паузи доречно підібраними фразами, специфічним коментарем.</li> <li>- Використовувати шаблонні репліки для лаконічності і чіткості пояснення перерв у зв'язку, технічних шумів, пошкоджень на лінії.</li> </ul>
2	Соціо-лінгвістична компетенція	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Дотримуватися певних культурологічних параметрів, стандартів англійської комунікативної поведінки, характерної для англійської ділової культури.</li> <li>- Знаходити еквіваленти мовних засобів, враховуючи міжкультурні розбіжності і ті культурні особливості, що притаманні телефонному спілкуванню в англійському соціумі.</li> <li>- Використовувати «завуальовані форми» для висловлення незгоди або категоричності.</li> <li>- Вибирати соціально та культурно прийнятний варіант висловлювань в умовах двомовної комунікації.</li> <li>- Моделювати власну комунікацію відповідно до соціокультурних конвенційних норм і правил діалогової взаємодії.</li> <li>- Обирати адекватну манеру спілкування у міжкультурному середовищі, адекватні стилі, правила ділового етикету, прийняті в англійському діловому соціумі.</li> <li>- Розуміти, як упереджені очікування у міжкультурній телефонній комунікації призводять до непорозумінь.</li> </ul>
3	Прагматична компетенція	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Встановлювати діловий контакт по телефону особисто або через секретаря.</li> <li>- Запрошувати необхідну особу.</li> <li>- Відповідати на запит потрібної особи.</li> <li>- Пояснювати причину дзвінка.</li> <li>- Починати, підтримувати та закінчувати телефонну розмову без</li> </ul>

		<p>зорового контакту.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Записувати повідомлення на автовідповідач.</li> <li>- Прослуховувати та записувати/занотовувати повідомлення, що надходить з автовідповідача на спеціальний бланк.</li> <li>- Відправляти та отримувати англomовну інформацію по факсу.</li> <li>- Пропонувати надання допомоги, поради.</li> <li>- Вибачатися з приводу допущення помилки.</li> <li>- Призначати/змінювати/анулювати зустрічі та домовленості.</li> <li>- Використовувати «техніку формулювання запитань та відповідей на них» Пропонувати надання допомоги, поради.</li> </ul>
4	Формально-логічна компетенція	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Планувати телефонний дзвінок, логічно відповідати на неочікуваний дзвінок.</li> <li>- Упорядковувати у логічній послідовності та мовній зв'язності висловлювання для уникнення двозначності та завуальованості думки.</li> <li>- Забезпечувати точність та доречність використання мовних засобів відповідно до ситуації.</li> <li>- Правильно і точно оформлювати запис інформації для передачі її третій особі.</li> <li>- Надиктовувати повідомлення стисло та чітко на автовідповідач, оформлювати запис з автовідповідача, використовуючи скорочені форми.</li> <li>- Дотримуватись прийнятої в англomовних країнах логічної структури телефонного дзвінка, передачі повідомлення на автовідповідач.</li> </ul>
5	Предметна компетенція	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Підтримувати бесіду в межах розгортання типових телефонних тем та предметів ділової комунікації і в типових ситуаціях такої комунікації.</li> </ul>
6	Психологічна компетенція	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Точно та швидко обробляти, аналізувати, утримувати в пам'яті почуту інформацію.</li> <li>- Володіти нормальним, середнім темпом мовлення.</li> <li>- Спілкуватися з англomовними носіями з достатнім ступенем спонтанності та невимушеності.</li> <li>- Використовувати «техніку рефлексивного слухання», що характеризується активним слуханням та наявністю постійного зворотного зв'язку у телефонній комунікації.</li> <li>- Оцінювати співрозмовника.</li> <li>- Передбачати та орієнтуватися у реакціях співрозмовника.</li> <li>- Регулювати такі реакції.</li> </ul>

Крім названих критеріїв, у доборі змісту навчання ДТК АМ використовувався також *критерій культурної зразковості*, який пронизував функціонування всіх інших критеріїв та обумовлював відповідність усього дібраного змісту стандартам англomовної культури (забезпечував культурну зразковість).

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** З усього вищезазначеного можна зробити **висновки** про те, що відбір змісту навчання ДТК АМ здійснювався у нашому дослідженні з урахуванням таких положень:

1. Практичний відбір змісту навчання залежав від його специфічного компонентного складу, а саме: мовленнєвих навичок та вмінь, мовного матеріалу, соціолінгвістичних та прагматичних знань, мовленнєвого матеріалу, а також тем і ситуацій спілкування. При цьому послідовність добору змісту навчання здійснювалася від компонентів комунікативного аспекту навчання (відбір тем і ситуацій спілкування), через компоненти лінгвістичного аспекту (відбір текстів та мовного інвентарю), до компонентів процесуального і

психофізіологічного аспектів (відбір знань, навичок та вмінь).

2. Визначення номенклатури тем і комунікативних ситуацій відбувалося на основі врахування вірогідних професійних потреб фахівців у сфері економіки та бізнесу. Виділення за *критерієм ймовірності та культурної зразковості* систематизованих тем та відповідних ключових ситуацій ділової телефонії створює цілісну картину того, чого потрібно навчати майбутніх економістів.

3. Відбір мовленнєвого та мовного матеріалу, для навчання ДТК, а також соціолінгвістичних та прагматичних знань, якими мають оволодіти студенти, відповідав чотирьом основним критеріям: *типовості, вживаності, автентичності мовленнєвих зразків та культурної зразковості*. У результаті було складено словник-мінімум, перелік соціолінгвістичних та прагматичних знань і виділено мовленнєві зразки на підставі аналізу автентичних діалогів.

4. Процедура відбору змісту навчання завершилася відбором основного переліку мовленнєвих навичок та вмінь, якими мають оволодіти майбутні економісти в процесі формування їхньої професійно орієнтованої комунікативної компетенції в галузі англійської ділової телефонії. Добір навичок та вмінь здійснювався на підставі *критеріїв покриття та культурної зразковості*.

**Перспективно** подальших досліджень у цьому напрямі є розробка цілісної методики навчання ДТК АМ студентів економічних спеціальностей.

#### Список використаних джерел

1. Биконя О.П. Навчання майбутніх економістів ділових усних та писемних переговорів англійською мовою: автореф. дис.... канд. пед. наук: спец. 13.00.02: «Теорія і методика навчання: германські мови» / О.П. Биконя. – К., 2006. – 21 с.
2. Лapidус Б.А. Проблемы содержания обучения языку в языковом вузе / Б.А. Лapidус. – М. : Высшая школа, 1986. – 144 с.
3. Методика навчання англійської мови студентів-психологів. монографія / [О.Б. Тарнопольський, С.П. Кожушко, Ю.В. Дегтярьова та ін.]; за заг. та наук. ред. О.Б. Тарнопольського. – Дніпропетровськ: Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля, 2011. – 264 с.
4. Основы методики преподавания иностранных языков/под ред. В.А. Бухбиндера, В. Штрауса. – Киев : Выща школа, 1986. – 335 с.
5. Пенькова О.В. Формирование умений делового общения у студентов неязыковых вузов средствами иностранного языка: Общепедагогический аспект: автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания (иностранные языки)» / О.В. Пенькова. – Волгоград, 2001. – 22 с.
6. Програма з англійської мови для професійного спілкування / [Г.Є. Бакаева, О.А. Борисенко, І.І. Зуенок та ін.]. – К. : Ленвіт, 2005. – 119 с.
7. Glass V. Telephone Skills Resource Kit: Curriculum Guide / V. Glass. – Diocese of Harris-burg, PA: Catholic Charities' Immigration and Refugee Services, 2003. – 11 p.

В статті розглянуто розроблену авторами методику відбору змісту навчання ділової телефонії на англійській мові в економічному вузі. Аналізуються складові цього змісту, критерії та процедура відбору таких складових, практичні результати проведення відбору.

*Ключевые слова:* содержание обучения, составляющие содержания обучения, деловая телефонная коммуникация на английском языке, экономический вуз, методика отбора, критерии отбора.

The article discusses the method developed by the authors and elaborated for selecting the learning content for teaching business telephoning in English to students majoring in Economics. The components of that content are analyzed, as well as the criteria and procedure of selecting such components and the practical selection results.

*Key words:* learning content, learning content components, business telephoning in English, students majoring in Economics, method of selection, criteria of selection.

Одержано 4.10.2014.