

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

І. Козубовська, М. Бабинець, Т. Ключкович

**ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ДО
МІЖНАРОДНОЇ МОБІЛЬНОСТІ В ПРОЦЕСІ
АУДИТОРНИХ ТА ФАКУЛЬТАТИВНИХ ЗАНЯТЬ
З ІНОЗЕМНОЇ МОВИ
(методичні рекомендації)**

Ужгород - 2022

УДК 378.147

Рецензенти :

доктор педагогічних наук, професор Повідайчик О.С.,

доктор педагогічних наук, професор Товканець Г.В.

Відповідальна за випуск :

кандидат педагогічних наук, доцент Ваколя З.М.

Затверджено на засіданні вченої ради факультету суспільних наук

(протокол № 5 від 18.01.2022 р.)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ІНОЗЕМНА МОВА ЯК ЗАСІБ МІЖКУЛЬТУРНОГО СПІЛКУВАННЯ.....	6
РОЗДІЛ II. ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ.....	15
ВИСНОВКИ.....	36
ЛІТЕРАТУРА.....	37

ВСТУП

Сучасні євроінтеграційні процеси, розвиток ринкових відносин, міжнародна конкуренція ставлять високі вимоги до професіоналізму вітчизняних фахівців. Вважаємо, що володіння фахівцями будь-якого профілю уміннями іншомовного ділового спілкування є одним із важливих показників їх професіоналізму і, відповідно, важливою складовою їх професійної підготовки. Це, безперечно, стосується і майбутніх педагогів.

В «Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти» дуже слушно 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.

Орієнтація економічного і політичного розвитку країни на подальше розширення міжнародних контактів вимагає, щоб фахівець в будь-якій галузі був готовий до включення в міжнародну діяльність, до створення спільних проектів, до участі у ділових зустрічах, переговорах, презентаціях, виставках, конференціях для чого йому необхідні уміння іншомовного професійно-ділового спілкування.

Сучасний фахівець будь-якого профілю повинен уміти працювати з друкованою продукцією на іноземній мові за спеціальністю, включаючи пошук потрібної інформації, переклад спеціальної наукової літератури, реферування, вести ділову переписку : листи, контракти, факси тощо, брати активну участь у діловому спілкуванні на міжнародних ділових зустрічах, переговорах. Всі ці знання майбутні фахівці повинні отримати в процесі професійно спрямованої іншомовної підготовки у вищій школі.

Зауважимо, що на сьогоднішній день найбільш поширеною мовою ділового спілкування є англійська мова. В зв'язку з інтенсивним розвитком світової економіки в умовах глобалізації, міжкультурної інтеграції і комунікації, англійська мова стала основною мовою міжнародного політичного, економічного, культурного співробітництва. Визнання англійської мови як офіційної в понад 60 країнах світу дозволяє розглядати її як світову мову. Як правило, переважна більшість представників політики, економіки, культури всіх європейських країн в тій чи іншій мірі володіють англійською мовою, що дає їм можливість спілкуватися без перекладачів.

Водночас, понад 80% опитаних нами студентів – майбутніх педагогів відчують значні труднощі в іншомовному спілкуванні і досить низько оцінюють свою готовність до професійно-ділового іншомовного спілкування.

Аналіз отриманих нами матеріалів, власний практичний досвід роботи у

ЗВО, а також результати вивчення наукової і методичної літератури дозволили виокремити деякі причини загалом невисокого рівня готовності сучасних фахівців (в тому числі педагогів) до іншомовного ділового спілкування, які мають об'єктивний та суб'єктивний характер.

До об'єктивних причин відносяться:

- недостатня кількість аудиторних годин, що не дозволяє забезпечити достатнє іншомовне спілкування;
- відсутність диференційованого підходу при комплектуванні груп, внаслідок чого в одній групі перебувають студенти з дуже різними рівнями іншомовної підготовки, що загалом знижує ефективність формування вмінь іншомовного ділового спілкування;
- недостатня матеріальна база (відсутність спеціально обладнаних кабінетів, лабораторій, обмеженість аудіовізуальних матеріалів, відеоапаратури тощо);
- обмеженість можливостей спілкування з реальними носіями мови в період навчання у вищому навчальному закладі;
- відсутність такої форми навчальної роботи як виробнича практика з ділового іншомовного спілкування, що негативно впливає на усвідомлення студентами цього виду діяльності як важливого компонента професійної підготовки;
- неузгодженість курсів ділової іноземної мови і тих предметів, в яких вивчаються соціально-психологічні і професійні аспекти ділового спілкування, внаслідок чого викладачу іноземної мови часто доводиться охоплювати весь спектр ділового спілкування.

До суб'єктивних причин, які зумовлені в основному особистісними властивостями учасників навчального процесу, можна віднести:

- нерозуміння керівництва вищих навчальних закладів (факультетів) важливості для сучасних фахівців володіння вміннями іншомовного ділового спілкування;
- недостатня обізнаність викладачів іноземної мови з теоретичними аспектами ділового спілкування;
- недостатній рівень мотивації студентів до оволодіння уміннями іншомовного ділового спілкування та ін.

На жаль, сьогодні необхідність вивчення іноземної мови в Україні в основному декларується, насправді ж питанням іншомовної підготовки у вітчизняних закладах вищої освіти не надається достатньо уваги. На вивчення іноземної мови в навчальних планах відводиться дуже мало годин, тому актуальним є питання організації факультативів з вивчення іноземної мови, іншомовного професійно-ділового спілкування, які дають можливість студентам отримати додаткові знання, розширити їх можливості міжнародної мобільності, навчання в магістратурі та аспірантурі.

РОЗДІЛ І. ІНОЗЕМНА МОВА ЯК ЗАСІБ МІЖКУЛЬТУРНОГО СПІЛКУВАННЯ

Вітчизняна дослідниця Л.Морська підкреслює, що збільшення зарубіжних контактів нашої держави, активізація процесів європейської та світової інтеграції підвищує значущість іноземних мов у системі освіти, саме тому в зростає важливість пошуків нових підходів і технологій їх навчання, які забезпечили б досягнення високих результатів [1, с.1].

Дійсно, на сучасному етапі розвитку людської спільноти особливої актуальності набуває необхідність вивчення іноземної мови, яка є засобом міжкультурного спілкування у різних сферах людської діяльності (політика, економіка, культура, соціальна сфера тощо), засобом взаєморозуміння народів, країн, соціальних систем і узагальнення досягнень національних культур у розвитку загальнолюдської культури, збагачення духовними цінностями, створеними різними народами і людством у цілому, засобом міжкультурної взаємодії [2].

Слід відзначити, що іноземна мова – особливий предмет, який суттєво відрізняється від інших предметів, які вивчаються у вищому навчальному закладі. Кінцевим результатом процесу вивчення іноземної мови є не тільки відповідні знання, але й сформовані практичні уміння і навички усної і письмової мовленнєвої діяльності. Оволодіння іноземною мовою неможливе без ознайомлення з культурою країни, з менталітетом людей, тобто, майбутнім фахівцям необхідно засвоїти не тільки саму мову, але й образ іншого світу, спосіб мислення людей, які живуть в цьому світі і використовують мову для спілкування.

На нашу думку, сьогодні змінилася роль іноземної мови в суспільстві, тому що з навчального предмета вона перетворилася у важливий елемент сучасної системи освіти, в засіб досягнення професійної реалізації особистості. На сучасному етапі розвитку суспільства знання і володіння уміннями іншомовного професійного і ділового спілкування є якісною характеристикою фахівця.

Підкреслимо, що володіння вміннями іншомовного спілкування не тільки сприяє ефективному міжнаціональному спілкуванню і співробітництву на професійному і особистісному рівнях, але відіграє позитивну роль у забезпеченні загального розвитку фахівців, розширенні їх світогляду, поглибленні знань про навколишній світ, про людей, які розмовляють даною іноземною мовою, їх звичаї, менталітет, особливості національної культури тощо, а також сприяє розвитку всіх психічних процесів: сприймання, уваги, уяви, мислення. У процесі вивчення іноземної мови відбувається виховання особистості майбутнього фахівця в цілому, а також формування окремих професійно-особистісних якостей, необхідних для професійного становлення спеціаліста [3 - 6]. Як відзначає Г.Бичкова, на сьогоднішній день в суспільстві позначилась тенденція важливості виховного впливу на молодь шляхом вивчення культури країн, мову якої вивчають. Все частіше можна почути іноземну мову по телебаченню і радіо, люди, які виростили в одній національній

культури, засвоюють істотні факти, норми і цінності іншої національної культури, тобто відбувається процес «акультуризації». Формується позитивне ставлення до країни, її народу. В цих умовах мова, яка вивчається, є джерелом виховних цінностей. Разом із мовою можуть і повинні засвоюватися культурно-етичні норми поведінки, характерні для носіїв мови, правила і норми мовленнєвої поведінки [7, с.27].

Таким чином, позитивна роль іноземної мови в сфері професійної підготовки студентів немовних вищих навчальних закладів, оволодіння ними усними і письмовими вміннями іншомовного ділового спілкування полягає в тому, що ці вміння можуть бути використані як засіб: забезпечення доступу до будь-якого виду інформації, її розповсюдження, незалежно від державних кордонів; ознайомлення з дослідженнями найновіших світових досягнень; усвідомлення існування розмаїття культур і цивілізацій, способів їх взаємодії в міжкультурному світовому просторі; здійснення міжнародного співробітництва в різних галузях, що сприяє пошуку спільних шляхів вирішення загальнолюдських проблем, уникнення міжнародних конфліктів; подолання національно-культурної обмеженості в різних сферах життєдіяльності суспільства; розвитку і виховання особистісно-професійних властивостей фахівця.

Ми солідарні з І.Ключковською, яка підкреслює, що підготовка фахівців до іншомовного спілкування особливо важливого значення набуває в контексті Болонського процесу, оскільки володіння іноземною мовою є важливою умовою для налагодження міжнародних ділових контактів, створення спільних підприємств, інтенсифікації взаємодії з закордонними колегами, а також для мобільності студентів, викладачів та дослідників з метою доступу до можливості одержання освіти, проведення досліджень, викладання та стажування в Європейському регіоні. У зв'язку з цим, знання іноземних мов набуває економічної цінності і розглядається як обов'язковий компонент професійної підготовки майбутніх фахівців [8,с.1]

Н.Микитенко наголошує, що глобалізаційні та інтеграційні процеси, що відбуваються в суспільстві, вимагають негайного реагування сфери професійної підготовки майбутніх фахівців у системі вищої освіти задля забезпечення випускникам ВНЗ можливості повноцінно реалізовувати свої професійні ролі та функції. Професійна підготовка майбутніх фахівців має відповідати вимогам часу й орієнтуватися на перспективу міжнародної співпраці, забезпечувати як науковців, так і студентів у межах світового освітнього і наукового простору. Одна із вимог інтеграції України у світовий інформаційний, науковий, освітній, економічний простір – високий рівень сформованості іншомовної професійної компетентності фахівців, важливою складовою якої є вмінні іншомовного спілкування [9, с.5].

Багато учених [10-14] наголошують на важливості не тільки наявності умінь іншомовного професійно-ділового спілкування, як однієї з важливих умов ефективності євроінтеграційних процесів, але й культури іншомовного ділового спілкування і розглядають її як єдність культури мовлення (усного і письмового) і мовленнєвої етикету. І.Шилінська підкреслює, що культура

професійного мовлення є не лише визначальною характеристикою професійної культури фахівця, але й чинником особистого осмислення і продукування ним фахових знань. Мовна освіта майбутнього фахівця є чинником готовності до активної інтелектуальної діяльності у просторі різних семіотичних систем. Культура мовлення важлива для менеджера як представника держави, від імені якої він виконує свої обов'язки.

Мовленнєвий етикет визначається як система стійких формул спілкування, загальноприйнятих для встановлення мовленнєвого контакту співрозмовників, підтримки спілкування в обраній тональності відповідно до соціальних ролей і позицій, взаємовідносин. Мовленнєвий етикет відповідає прагматичним принципам спілкування – співробітництва, взаємній ввічливості.

Різноманітність ділової практики спричинила виникнення відмінностей між нормативними базами професійних етиків, детермінованих специфікою певної професії. Безперечно, ділове спілкування в сфері медицини буде відрізнятися від ділового спілкування в освіті. Проте, як підкреслює І.Сайтарли [15, с.140], існує загальний кодекс професійної етики, в основі якого лежать універсальні правила ділового спілкування: глибока повага до іншої людини; принцип достатньої поінформованості, який вимагає говорити не більше і не менше, ніж це потрібно для справи; використання правдивої інформації, оскільки від цього залежить ступінь довіри між колегами. (довірливі стосунки між співробітниками виявляються також у їх спроможності надавати один одному професійну допомогу, підтримку); принцип доцільності у професійних відносинах, який означає вміння не відхилятися від теми розмови і знаходити ефективні вирішення складних питань; чітке і переконливе для співрозмовника висловлення думки, здатність уважно вислухати і адекватно сприйняти позицію співрозмовника.

Етикет, в тому числі й мовленнєвий, виконує різні функції: інформаційну, стандартизації моделей індивідуальної і групової поведінки, соціального контролю і соціального впливу, створення психологічного комфорту. Так, норми етикету інформують, як поводити себе в тій чи іншій службовій ситуації, якої поведінки можна очікувати від партнера по комунікативній взаємодії. Стандарти поведінки допомагають обрати лінію поведінки і спілкування у відповідності з реальною обстановкою і очікуваннями оточуючих, не ризикуючи потрапити в неприємну ситуацію і викликати ускладнення у взаємовідносинах з людьми. Дотримання правил поведінки знижує почуття тривоги в зв'язку з очікуванням проявів поведінки кожною із сторін, зміцнює впевненість у правильності власних дій, зумовлює виникнення почуття психологічного комфорту. Функція соціального контролю і соціального впливу в етикеті проявляє себе в способах управління соціальними відносинами і поведінкою членів організації [16 -18].

Отже, успішна професійна діяльність фахівців в сфері освіти в значній мірі залежить не тільки від володіння ними спеціальними професійними знаннями та знаннями іноземних мов, але й від знання мовленнєвого етикету, особливостей культури країни, з представниками якої налагоджуються ділові відносини, національних стилів спілкування, основ міжнародного етикету. Ми

підтримуємо думку багатьох зарубіжних вчених (Д.Робінсон, М.Мескон та ін.), які вважають, що неефективне спілкування часто є основною перешкодою на шляху досягнення позитивного результату в професійній діяльності фахівця будь-якого профілю.

Результати здійсненого нами аналізу наукової літератури [19-23] свідчать, що у професійно-ділових стилях спілкування різних європейських країн є суттєві відмінності, які на сучасному етапі розширення міжнародних контактів і співробітництва у всіх сферах слід знати і враховувати, щоб досягти взаєморозуміння й успіху у спілкуванні. Тому вважаємо за доцільне коротко охарактеризувати основні особливості ділового етикету і, відповідно, спілкування, в окремих країнах, з якими Україна підтримує тісні ділові контакти.

Так, цікавими є особливості ділового спілкування в Австрії. Австрійські партнери строго дотримуються формальностей. Велике значення при спілкуванні надається титулам (пан доктор, радник, професор тощо). Завжди звертаються один до одного на «ви», не прийнято називати співбесідників просто по іменах. Стиль керівництва - авторитарний. Ієрархія в пошані, відповідно, рішення завжди приймається керівництвом. Австрійці не люблять говорити «ні», вважають це образою. Якщо є необхідність дати негативну відповідь, вони, зазвичай, можуть сказати: «так, але...». Спілкування відзначається офіційністю навіть, якщо воно неформальне.

Американське суспільство відноситься до так званих культур з низьким рівнем контексту. Це означає, що в спілкуванні з американцями не слід заглиблюватися в словесні нетрі, демонструючи свою ерудицію і уміння вибудовувати складні лінгвістичні конструкції. Якщо виражатися занадто вишукано, вас можуть запідозрити в бажанні похвалитися своєю освітою, зверхністю і тим самим принизити партнера по спілкуванню. Головною особливістю американського стилю спілкування є високий професіоналізм, не надто офіційна атмосфера спілкування, що дозволяє їм досить швидко перейти на звертання по імені, максимальна лаконічність. Їх суттєві національно-психологічні особливості чітко проявляються у діловитості і практичності вирішення проблеми. Пропозиції починають обговорюватися із загального питання, поступово переходячи на деталі. Розмовляють американці, зазвичай, досить голосно. Цінують гумор і добре реагують на жарти, краще не дуже витончені. Люблять посміхатися і чекають посмішки від співбесідника. Відсутність посмішки сприймається як свідчення певних проблем. Американці завжди налаштовані на успіх. Вони доволі настирливо намагаються реалізувати свої цілі, переслідуючи власну вигоду. Іноді їх самовпевненість, завищена оцінка власних сил і можливостей, егоцентризм можуть спричинити непорозуміння у спілкуванні. Слід також враховувати патріотизм, характерний для більшості американців. Вони самі можуть критикувати свою країну, але дуже негативно сприймають це з боку інших. Це ж стосується і питання дотримання свобод. Для американців свобода – найвища цінність і вони не потерплять жодних спроб утиску.

Англійці (британці) відрізняються, перш за все, стриманістю, деякою

манірністю поведінки. Представники цієї нації небагатослівні, уникають категоричних тверджень або явного прояву незгоди. Відзначаються дуже розвиненим відчуттям справедливості, не терплять проявів підступності і хитрощів, надзвичайно пунктуальні і цього ж вимагають від партнерів. При веденні справ покладаються на чесність партнерів. Великого значення надають званням і титулам, не люблять звертатися до малознайомої людини по імені. Особливості англійського стилю спілкування зумовлені парадоксами англійського характеру, до яких відносять поєднання конформізму та індивідуалізму, ексцентричності й логічності, привітності й замкнутості, відчуженості й співчутливості, простоти й снобізму. Під час професійно-ділового спілкування англійці, як правило, врівноважені, спокійні, уникають гострих проблем. Фізичні контакти з британцями під час ділових зустрічей не варто практикувати (поплескування по плечу, дружній дотик), так само не слід дуже близько підходити до співбесідника, оскільки те, що для італійця чи француза є цілком нормальним, для британця – непристойність, прояв фамільярності. Англійці відомі своєю схильністю і умінням вичікувати. Нічим не видаючи своїх намірів, вони шукають зручного для обох сторін рішення. Рішення приймають повільніше, ніж, наприклад, французи. Попри певну некомунікабельність, їх не варто вважати індивідуалістами, а за зовнішньою стриманістю, підкресленою ввічливістю часто приховується душевне сприйняття навколишнього світу, емоційність, здатність до співчуття.

Суттєво відрізняються у спілкуванні від британців жителі південних країн - Італії, Іспанії, які відомі своєю експансивністю, емоційністю, відвертістю, галасливою поведінкою, широким спектром невербальних засобів спілкування. Зокрема, для них не характерна англійська пунктуальність, ділові зустрічі можуть початися пізніше, ніж було заплановано, вони не відрізняються особливою конкретністю і динамічністю, часто затягуються. До конкретної справи приступають після обговорення таких традиційних тем, як погода, спорт. Взагалі неформальним стосункам надається важливе значення, оскільки вважається, що вільна атмосфера сприяє усуненню ділових суперечностей. Слід зауважити, що знайомство з представниками італійського ділового світу починається з обміну візитними карточками і їх відсутність розцінюється дуже негативно.

Досить специфічно відбувається ділове спілкування з французами. До національних особливостей французів відносять оптимізм, життєрадісність, комунікабельність, відвертість, дотепність, винахідливість, волелюбність, яскравість висловлювань. Вони часто хворобливо реагують на перевагу англійської мови у діловому спілкуванні з ними, вважаючи, що це принижує їх національну гідність. Тому, добре володіючи англійською мовою і не знаючи французької, краще скористатися послугами перекладача у налагодженні ділових контактів. При вітанні важливими є рукостискання. Розмова ведеться на близькій відстані, дуже енергійно і швидко (швидкість мови у Франції одна з найвищих у світі), мовчазність тут не цінується. У Франції не прийнято звертатися до співбесідника по імені, вживаються звертання «мсьє», «мадам», «мадемуазель». Популярними є візитні карточки. До переговорів з французами

слід готуватися дуже ретельно, оскільки французи намагаються уникати справ, які здаються їм не вигідними чи ризикованими. Вони не відразу дозволяють переконати себе в доцільності зробленої пропозиції, часто висловлюють багато критичних зауважень. Французький стиль спілкування проявляється у динамізмі, гнучкості, високій емоційності у поєднанні з тверезим розрахунком і прагматизмом.

Особливостями німецького стилю спілкування є практичність, педантизм, логічна послідовність, емоційна стриманість. Ці особливості є похідними від національних якостей німців: акуратності, точності, передбачливості, сумлінності, відповідальності, вміння планувати і прогнозувати. В процесі спілкування з німцями часто проявляється їх ввічливість і доступність, яка поєднується з певною скритістю, що може спричинити труднощі у встановленні контактів. Німецькі партнери дуже ретельно опрацьовують свої позиції, питання люблять обговорювати послідовно, одне за одним. Укладаючи угоди, наполягають на чіткому виконанні всіх пунктів. Не люблять витратити час на світські розмови, які не стосуються справи. Невдалий жарт можуть зрозуміти буквально і образитися. При знайомстві важливе значення надають званням і чинам. Не прийнято звертатися один до одного по імені, тільки за прізвищем. Німці дуже поважають спокій і порядок, тому вважається непристойним дзвонити діловим партнерам після 9 години вечора або в суботу ввечері.

Ділова етика японських партнерів істотно відрізняється від правил і норм ділового світу Заходу, отже, і ділове спілкування має свої специфічні особливості. Перш за все, слід підкреслити, що у практиці ділового спілкування в Японії величезне значення має використання візитних карточок. Вони відіграють роль своєрідних посвідчень особи, в яких, окрім імені, прізвища і посади, вказується найголовніше для японця – приналежність до якої-небудь фірми або організації, що, по суті, визначає положення людини в суспільстві. Якщо у відповідь на запропоновану японцем візитну карточку партнер не пропонує свою, це може спантеличити японця і навіть викликати образу. Вся практика ділового спілкування в Японії заснована на граничній точності. Точність у переговорах (час їх початку і закінчення, виконання обіцянок і зобов'язань) – одна з найважливіших особливостей японського ділового етикету. Японська культура не передбачає безпосередніх тісних контактів між людьми, тому дружні обійми, поцілунки та інші прояви позитивного ставлення до партнера по спілкуванню не сприймаються схвально. Слід зауважити, що навіть такий поширений вид вітання в Європі як рукостискання не є занадто популярним в Японії. Уклін – традиційна форма привітання, причому, чим він нижчий, тим більша пошана виявляється. В процесі ділової зустрічі японці демонструють виняткову уважність. Можуть кивати головою, говорити «так», але насправді це зовсім не означає, що вони повністю згодні, а лише свідчить про те, що вони зрозуміли сенс сказаного. Для японського стилю ділового спілкування характерним є уникнення явного «ні» в ділових стосунках. Проте пропозиції можуть бути ввічливо відхилені без використання слова «ні». Японці схильні до персоналізації стосунків, тобто побудови їх на особистій

основі. З цією метою вони прагнуть у попередніх бесідах якомога більше дізнатися про потенційного ділового партнера. Досить поширеною тут є практика посередництва з метою налагодження ділових стосунків.

Отже, для японського стилю ділового спілкування характерними рисами є: повага до співрозмовника, ввічливість, пунктуальність, внутрішня самодисципліна, стійкість до труднощів і готовність їх подолати, відповідальність, дотримання норм етикету.

Останнім часом розширюються ділові контакти з Китаєм, який є однією з найбільш давніх країн світу і має свої усталені традиції. Налагодження ділових стосунків з китайськими партнерами – справа непроста і зазвичай досить тривала, оскільки китайці ніколи не приймають рішень без досконального вивчення всіх аспектів справи. Китайці ведуть переговори, чітко розмежовуючи етапи. На початковому етапі велика увага приділяється зовнішньому вигляду партнерів, манері їх поведінки, робляться спроби визначити формальний і неформальний статус кожного з учасників ділової зустрічі, щоб в майбутньому орієнтуватися на людей з вищим статусом. Звичайна форма вітання - легкий уклін, хоча рукостискання останнім часом набуває все більшого поширення. Китайці прагнуть, щоб на переговорах партнери першими відкрили свої карти – висловили певну точку зору, зробили ключові пропозиції. Самі ж вони схильні робити поступки під кінець переговорів, після того, як оцінять можливості протилежної сторони. Досить болісно відносяться до критики, навіть конструктивної, воліють сприймати її тільки в дуже делікатній формі і бажано - без зайвих свідків. Китайці надають важливого значення налагодженню дружніх, неформальних стосунків з іноземними партнерами, позитивно відносяться до корпоративних вечірок, спільних екскурсій, фотографування з діловими партнерами. Слід підкреслити, що китайський стиль професійно-ділового спілкування, витоки якого криються в етнічній психології, етичній культурі, є досить своєрідним. Комунікативну поведінку китайців характеризують яскраво виражена церемонність, стриманість, ввічливість, поважність, статечність, приховування справжніх намірів. Вони надають перевагу простим інтелектуально-мовленнєвим конструкціям, часто вдаються до надбань народної мудрості.

Таким чином, китайському стилю професійно-ділового спілкування властиві такі особливості: обумовленість спілкування етнічними стереотипами і ціннісними орієнтаціями, етнокультурними особливостями сприймання й мислення, що сформувало в їх психічному складі такі риси, як консерватизм, прагматизм, догматизм, повага до авторитетів; орієнтація на групові, а не індивідуальні цінності, переважний вплив групових еталонних моделей спілкування на комунікативні процеси; повага до співрозмовників; стриманість у розмові; слабкі прояви невербальних засобів спілкування.

Цікавими є особливості ділової співпраці в Ізраїлі. Слід підкреслити, що ментальність ізраїльтян значно відрізняється від ментальності європейців, що, відповідно, проявляється і в ділових відносинах. Наприклад, ізраїльтяни не уникають у веденні справ маленьких хитрощів і не поважають ділових партнерів, які дають себе обдурити. Багато жителів Ізраїлю звикли поводити

себе досить вільно, розкуто у будь-яких ситуаціях, що не завжди викликає позитивне ставлення людей інших країн. Цікаво, що скромність сприймається зазвичай як прояв слабкості. Оптимальна манера поведінки в ділових відносинах з ізраїльськими партнерами - спокійна і навіть дещо підкреслена впевненість в собі. Варто підкреслювати свої успіхи і достоїнства, уникати розмов про власні невдачі і недоліки. Велике значення у веденні ділових справ мають попередні знайомства, контакти, позитивні рекомендації впливових людей. При зустрічі прийнято обмінятися кількома традиційними фразами: «Як справи? Як здоров'я? Все нормально?» На всі ці запитання існує єдина відповідь: «Все прекрасно!», навіть, якщо насправді це далеко не так. До речі, подібні норми етикету прийняті й у Великій Британії. Таким чином, важлива умова досягнення успіху у ділових стосунках в Ізраїлі - активність, ініціативність, енергійність, впевненість, контактність, товариськість, уміння і бажання сподобатись.

Розширення міжнародного співробітництва зумовило посилення контактів з африканськими країнами, діловий етикет яких є особливо специфічним і не зовсім зрозумілим для європейців. Водночас, досягнення успіхів у ділових контактах з представниками Африки неможливе без знання хоча б елементарних особливостей ділового спілкування, де, як і в деяких інших країнах, досить поширеними є невербальні засоби спілкування. Наприклад, при вітанні поширеним є рукостискання, проте воно не позбавлене певної специфіки. Так, рукостискання має бути значно слабшим, ніж це прийнято в Європі чи США. Цим передається особлива пошана до співбесідника. В окремих випадках має місце рукостискання двома руками (ліва рука підтримує праву). Воно зазвичай означає відсутність агресивних намірів, особливу прихильність до співбесідника, підкреслення соціальної близькості з ним. Інша цікава особливість ділового спілкування з африканцями - не дивитися при розмові прямо в очі співбесіднику. Це ж стосується і рукостискання. Більш поважна особа (старша за віком, статусом) завжди вітається першою (звичайно, якщо вона це захоче зробити), що суперечить відомим європейським традиціям. Приймаючи якусь річ, в тому числі й документи, африканці найчастіше протягують обидві руки і подібною поведінкою очікують від європейців. У ряді африканських культур вважається ввічливим в дверях пройти вперед чоловікові, а потім жінці або гостю. Візитні картки тут не мають особливого значення. При переговорах важливо дотримуватися певної дистанції - панібратство не припускається. Прояви роздратування чи агресії вважаються істотним порушенням норм суспільної поведінки і ділового етикету. Особлива пошана і повага надається старшим за віком. У розмові з ними навіть прийнято опускати голову. У більшості африканських країн розмовляють англійською мовою, але у ряді держав пануючою залишається мова колишніх метрополій (наприклад, в республіці Берег слонової кістки вживається виключно французька мова).

Заслужує уваги і діловий етикет арабських країн, який теж значно відрізняється від європейського. Безперечно, культурні особливості окремих арабських народів мають місце, проте існують важливі елементи

загальноарабської культури, що виявляються в побуті, традиціях, духовному і діловому житті. Зокрема, всі арабські країни користуються єдиною загальноарабською літературною мовою. Араби - люди досить експансивні, для них часто характерною є бурхлива реакція навіть на не дуже важливі події, висловлювання Жестикуляція - активний помічник у розмові. Під час розмови араби, на відміну, наприклад, від британців, стоять дуже близько один до одного. Дотримання європейцями певної дистанції у спілкуванні з арабами викликає підозру і навіть образу. А наявність атмосфери довіри між партнерами є дуже важливою у ділових стосунках. Арабське привітання, на відміну від європейського, є ритуалом, під час якого задаються питання про здоров'я, особисті справи ділового партнера, висловлюються побажання благополуччя. Арабський етикет, в тому числі і діловий, забороняє давати прямолінійні відповіді і бути категоричним. Відмові надають дуже м'якої форми. Араби не вирізняються, як наприклад німці, дисциплінованістю, пунктуальністю у веденні ділових справ і, відповідно, не вимагають цього від партнерів.

Отже, знання і дотримання особливостей ділового спілкування різних країн є необхідною умовою ефективності спілкування.

РОЗДІЛ II. ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ

Сучасний фахівець в освітній галузі, як і фахівець будь-якого профілю, повинен уміти працювати з друкованою продукцією на іноземній мові за спеціальністю, включаючи пошук потрібної інформації, переклад спеціальної наукової літератури, реферування, вести ділову переписку: листи, контракти, факси тощо, брати активну участь у діловому спілкуванні на міжнародних ділових зустрічах, переговорах. Таким чином, фахівець сьогодення повинен володіти такими вміннями професійно-ділового спілкування:

- говоріння: діалогічне і монологічне мовлення з використанням найбільш уживаних лексико-граматичних засобів в основних комунікативних ситуаціях неофіційного і офіційного спілкування; основи публічного мовлення (усне повідомлення, виступ, доповідь);
- аудіювання: розуміння діалогічного і монологічного мовлення в побутовій сфері і професійної комунікації;
- читання: читання і розуміння текстів з профілю спеціальності, інструкцій, рішень, угод;
- письмо: написання листів, резюме, повідомлень, протоколів, рефератів, тез, біографії та інших письмових документів.

Формування вмінь іншомовного ділового спілкування є невід'ємним компонентом професійної підготовки фахівців у закладах вищої освіти.

Традиційно підготовка фахівців до іншомовного спілкування, в тому числі професійно-ділового, здійснюється в рамках комунікативного підходу. Суть його полягає в тому, що процес навчання іноземній мові є моделлю процесу спілкування, що цілком зрозуміло, оскільки неможливо готувати фахівця до участі іншомовному спілкуванні, якщо під час навчання в аудиторії не створені адекватні такому спілкуванню умови.

Ми солідарні з Є.Пасовим [24], який вважає, що в процесі навчання необхідно моделювати тільки основні, принципово важливі, сутнісні параметри спілкування, до яких відноситься: діяльнісний характер мовленнєвої поведінки, який відображається в комунікативній поведінці викладача і студента як суб'єктів спілкування; предметність процесу комунікації, яка повинна бути змодельована обмеженим, але точним набором предметів обговорення; ситуації спілкування, які моделюються як найбільш типові варіанти взаємовідносин співрозмовників; мовленнєві засоби, які забезпечують процес спілкування в навчальних умовах.

Комунікативний підхід знаходить своє відображення в системі принципів (ситуативної організації спілкування, комунікативно-функціональний принцип, комунікативної доцільності у відборі мовленнєвого матеріалу, поліфункціональності у використанні завдань, поетапного формування іншомовних знань, умінь і навичок та ін.).

Найвища мета в оволодінні вміннями іншомовного спілкування з позицій комунікативного підходу – це оволодіння комунікативною компетенцією [25]. Оскільки комунікативна компетенція виражається в умінні обирати мовленнєві

засоби, адекватні умовам комунікації, то в процесі її формування необхідно підбирати найбільш типові ситуації комунікації, в яких студенти зможуть тренувати комунікативну компетенцію.

Ділове спілкування представляє собою послідовність вирішення комунікативних завдань у різних ситуаціях, що передбачає наявність значної функціональної різноманітності мовленнєвих дій. Дія як одиниця вербального спілкування має власний комунікативний зміст і комунікативну форму. В якості комунікативного змісту мовленнєвої дії виступає смисловий зміст висловлювання, який передається суб'єктом діяльності з певними комунікативними намірами. Комунікативною формою є лексико-граматичне і особливо інтонаційне оформлення мовленнєвої дії.

Комунікативно-функціональний принцип дозволяє виокремити систему комунікативних функцій, необхідних фахівцю для оволодіння особливостями мовленнєвою поведінки в ситуаціях ділового спілкування, яке має свої специфічні ознаки. Оволодіння сукупністю поведінкових алгоритмів у процесі вирішення завдань ділового спілкування означає конкретну реалізацію певного комунікативного наміру, що відображається у відповідних діях учасників спілкування. Перелік мовленнєвих функцій для вирішення завдань ділового спілкування зумовлений його характером (установлення контакту, обмін інформацією, пошук і отримання інформації, узгодження позицій тощо). Комунікативні функції зазвичай реалізуються в різних мовленнєвих кліше, залежно від контексту спілкування.

У відборі мовного матеріалу комунікативний підхід орієнтує на принцип комунікативної доцільності. Аналіз мовленнєвої поведінки при вирішенні комунікативних завдань в залежності від сфери ділового спілкування дозволяє виділити комунікативний мінімум, який має найбільшу потенційну цінність для задоволення вимог і потреб ділового спілкування.

Принцип поетапного формування іншомовних знань, умінь, навичок передбачає таку структуру, яка б дозволяла студентам на кожному занятті використовувати знання, здобуті на попередньому занятті і вдосконалювати вміння і навички іншомовного спілкування.

Водночас, підкреслимо, що іншомовне ділове спілкування як компонент професійної підготовки майбутнього фахівця відрізняється від навчально-пізнавальної діяльності. Для досягнення високого рівня сформованості умінь іншомовного ділового спілкування необхідно організувати навчання таким чином, щоб забезпечувався перехід, трансформація одного виду діяльності (пізнавальної) в інший (професійної).

Аналіз наукової літератури (А.Вербицький, О.Дементьєва, А.Леонт'єв) дозволяє виокремити деякі протиріччя між навчально-пізнавальною діяльністю і професійною стосовно іншомовного ділового спілкування:

- між абстрактним предметом навчальної діяльності (тексти, знакові системи, програми дій) і реальним предметом іншомовного ділового спілкування, де не вимагаються теоретичні загальні знання, вони повинні проявлятися в контексті виробничих процесів і ситуацій;
- між засвоєнням знань з різних навчальних предметів і системним

характером використання знань з іноземної мови, психології, педагогіки, етики, основ управління в процесі реального ділового спілкування;

- між індивідуальним способом засвоєння знань і колективним характером ділового спілкування, яке представляє міжособистісну взаємодію фахівців в умовах спільної професійної діяльності;
- між позицією студента в умовах традиційного навчання (залежності від викладача, постійний контроль) і позицією фахівця в процесі ділового спілкування (самостійність, активність, відповідальність);
- між формами організації навчально-пізнавальної діяльності студентів і формами ділового спілкування в професійній діяльності.

Нейтралізація даних протиріч дозволить здійснити плавний перехід майбутніх фахівців від навчально-пізнавальної діяльності до професійної. А вирішити цю проблему допоможе використання контекстного підходу в процесі оволодіння майбутніми фахівцями уміннями іншомовного ділового спілкування. Реалізація цього підходу дає можливість студентам засвоювати знання, які накладаються на канву майбутньої професійної діяльності, «в контексті життя і діяльності». Основною характеристикою навчально-виховного процесу контекстного типу є моделювання мовою знакових засобів предметного і соціального змісту майбутньої професійної діяльності. Студент перебуває в такому навчальному середовищі, в таких умовах соціальної взаємодії і спілкування, що з самого початку може займати активну позицію і в співробітництві з викладачем та іншими студентами розкриватися як суб'єкт діяльності і спілкування. Навчання при контекстному підході не є самоціллю, а забезпечує формування необхідних предметно-професійних і соціальних якостей особистості фахівця. Навчальний матеріал використовується у вигляді текстів, завдань, вправ, проблемних ситуацій і дає можливість засвоїти передбачену програмою інформацією, але ця інформація має чітко виражену професійну спрямованість, за нею простежуються контури майбутньої професійної діяльності. Завдяки цьому процес навчання наповнюється особистісним смислом, нейтралізуються протиріччя між навчальною і професійною діяльністю, створюються умови для творчого розвитку індивідуальності майбутнього спеціаліста [26].

Отже, даний підхід, при якому дотримуються принципи комунікативності і забезпечується трансформація навчально-пізнавальної діяльності у професійну, має назву комунікативно-контекстного підходу.

Специфіка іншомовного професійно-ділового спілкування полягає в тому, що для його ефективного здійснення необхідне системне використання знань з іноземної мови, психології, педагогіки. Тому підготовка до іншомовного професійного спілкування повинна забезпечити фундаментальні знання з цих предметів і, водночас, створити умови для їх системного застосування в ситуаціях професійного спілкування з зарубіжними партнерами.

Це є можливим тільки за умови організації навчання комунікативно-контекстного типу, основною характеристикою якого є моделювання мовою знакових засобів предметного і соціального змісту іншомовного професійного спілкування. Комунікативно-контекстний підхід дозволяє здійснити

поступовий перехід від семіотичних моделей навчання, які реалізуються в рамках однієї навчальної дисципліни і забезпечують фундаментальні знання, до соціальних навчальних моделей, в яких відтворюються відносини зайнятих у них людей.

Таким чином, процес формування готовності до іншомовного професійно-ділового спілкування повинен бути представлений послідовною зміною трьох навчальних моделей: семіотичної, імітаційної, соціальної.

Семіотична навчальна модель будується на основі завдань, які передбачають роботу з текстом як з системою, що забезпечує переробку знакової інформації. У цих завданнях у знаковій формі фіксується і утворює простір навчальних текстів конкретна тематика. Завдання, які виконуються студентами, не вимагають особистісного ставлення до навчального матеріалу. Одиницею роботи в семіотичній моделі є мовленнєва дія: говоріння, читання, слухання, письмо. При використанні даної моделі студенти працюють в основному індивідуально під контролем викладача.

Перехід до імітаційної моделі зумовлений специфікою навчання на іноземній мові в немовних вищих навчальних закладах, оскільки, очевидно, викликати інтерес у студента до предмету, який не є профілюючим, можна тільки в тому випадку, якщо студент не просто буде засвоювати навчальний матеріал, але й намагатиметься на цій основі включати себе в ситуації вирішення професійних завдань.

Одиницею роботи студентів в даній моделі є предметна дія, тому навчальні завдання зорієнтовані не тільки на засвоєння інформації, яку містить текст, але і на її співставлення з ситуаціями майбутньої професійної діяльності, отже, таким чином знання набувають для студента особистісного змісту. При використанні імітаційної моделі студенти зазвичай працюють в парах, тріадах, малих групах. Ця модель є перехідною між семіотичною і соціальною моделлю навчання.

В соціальних навчальних моделях завдання отримують динамічний розвиток в спільних колективних форми роботи учасників освітнього процесу. Соціальна модель передбачає включення навчальної діяльності з іноземної мови в аналог майбутньої виробничої діяльності: моделювання в навчальних ситуаціях іншомовного спілкування процесів вирішення професійно-предметних завдань. В соціальних моделях задається предметно-професійний і соціальний контекст майбутньої діяльності фахівця. Одиницею діяльності студента в цій моделі є вчинок, який розглядається як соціально зумовлена і нормована дія.

В соціальній моделі переважають колективні, групові форми навчальної роботи студентів, тому в процесі взаємодії у них формується не тільки предметна, але й соціальна компетентність.

Підготовка до іншомовного професійно-ділового спілкування майбутніх фахівців передбачає таку організацію навчальних занять, при якій студенти одночасно включаються в іншомовну мовленнєву діяльність і професійну.

Інший підхід, без реалізації якого не може успішно відбуватися процес оволодіння майбутніми фахівцями вміннями іншомовного ділового спілкування, має назву компетентнісного.

Таким чином, на думку вчених, фахівець, який володіє іншомовною комунікативною компетенцією, повинен мати певний рівень лінгвістичних, соціолінгвістичних, міжкультурних знань та умінь, які забезпечують реальне ділове спілкування в сфері міжнаціональної взаємодії [27, с.47-48].

1. Лінгвістичні знання й уміння включають знання й уміння про мову й мовлення, уміння користуватися ними у професійній діяльності: розпізнавати синоніми, антоніми, інтернаціональні слова, слова, схожі з рідною мовою; розкривати значення багатокomпонентних слів і виразів; знаходити способи адекватної передачі значень іншомовних слів на рідній мові; правильно вживати без еквівалентну лексику в мовленнєвих ситуаціях.

2. Соціолінгвістичні знання й уміння означають здатність використовувати і перетворювати мовленнєві одиниці у відповідності з ситуаціями ділового спілкування, а також передбачають: володіння формами ввічливості мовленнєвого національно-культурного етикету: правильне оформлення (в мовленнєвому плані) ритуалів, які відображають радість, співчуття, вибачення тощо.

3. Міжкультурні знання й уміння означають певний рівень розуміння і вживання культурних реалій даної країни, зокрема і правил ділової культури, і передбачають: розуміння суті власних культурних установок та їх значення в різних контекстах міжкультурного спілкування; критичний підхід до інтерпретації особливостей ділової поведінки носіїв іншої національної культури; розуміння особливостей невербальної поведінки зарубіжних ділових партнерів в офіційних ситуаціях спілкування; співставлення і використання прийнятих у світі правил культури телефонної розмови, ділових листів, в тому числі електронних тощо.

Розглядаючи складові комунікативної компетентності, варто особливу увагу звернути на міжкультурну компетенцію. Недостатня увага до формування міжкультурної компетенції в процесі оволодіння вміннями іншомовного ділового спілкування майбутніми фахівцями зумовлює невміння багатьох з них адекватно вибудовувати лінію мовленнєвої поведінки в ситуаціях міжнародного партнерства. Вони не володіють знаннями про специфіку ділової поведінки і ділового іміджу, не вміють коректно висловлювати свої думки іноземною мовою у відповідності з ситуаціями ділового спілкування.

Це пояснюється тим, що для ефективного спілкування партнерів в умовах міжкультурної комунікації необхідні знання соціальної структури суспільства, менталітету народу, національно-мовленнєвого і поведінкового етикету, ділової етики і ділового іміджу. Наприклад, переговори, на яких присутні представники зарубіжних країн – важливий компонент ділової комунікації, а необхідною психологічною передумовою переговорів є знання культурних традицій, звичаїв кожної країни.

Ми повністю підтримуємо С.Мінасову, яка вважає, що культурний бар'єр набагато більш небезпечний, ніж мовний. Культурні недоречності і помилки

сприймаються більш серйозно і мають більш негативні наслідки, ніж мовні помилки [28,с.34].

Таким чином, готовність майбутніх фахівців до іншомовного ділового спілкування в значній мірі залежить від сформованості у них міжкультурної компетенції.

Вчені (С.Тер-Мінасова, О.Шахматова та ін.) трактують термін «міжкультурна компетенція» як здатність усвідомлювати, приймати, поважати культурні особливості інших народів. Причому усвідомлення іншої картини світу здійснюється на основі співставлення рідної мови і культури з іноземною мовою і культурою країни – носія мови. Тому під міжкультурною компетенцією дослідники зазвичай розуміють комплекс умінь, які дозволяють орієнтуватися і адекватно поводитися в ситуаціях, де взаємодіють представники різних країн. Різних культур. Тут враховується не тільки загальна готовність до комунікації і взаємодії, але й особлива самосвідомість, емпатія, емоційна стабільність, впевненість у власних знаннях і можливостях, уміння уникати конфліктів.

Міжкультурна компетенція включає і такі важливі структурні компоненти, як компетенція дискурсу і функціональна компетенція.

Компетенція дискурсу включає: уміння впорядкувати речення в зв'язаний текст з врахуванням відомої або нової інформації, послідовності дій, причинно-наслідкових відносин, логіки, стилю; знання основних принципів побудови тексту на іноземній мові: розташування інформації, стиль написання текстів різного жанру, побудова аргументації, написання доповіді, листа тощо.

Функціональна компетенція передбачає уміння використовувати усні і письмові висловлювання для виконання конкретних функцій, серед яких виокремлюють макрофункції і мікрофункції. Мікрофункції, як правило, включають короткі висловлювання: пошук і повідомлення фактичної інформації, питання, відповіді, вираження власної думки, інтересів, переживань та ін. Макрофункції розглядаються як уміння функціонального використання усного і письмового мовлення, яке складається з послідовних речень: опис, розповідь, пояснення, аргументація, переконання. Функціональна компетенція включає знання вмілого використання моделей соціальної взаємодії. В процесі оволодіння вищезгаданими знаннями й уміннями студенти розвивають пізнавально-конструктивні уміння і уміння критичного культурно-контрастного аналізу: творчо оцінювати проблему або проблемну ситуацію, знаходити шляхи вирішення проблемної ситуації, пропонувати альтернативні рішення, аргументувати пропозиції.

На сьогоднішній день акцент ставиться не тільки на зв'язку навчання іноземній мові з культурою країни – носія мови, але й на важливості проникнення в цю культуру, толерантному ставленні до неї, що сприяє розвитку в суспільстві дуже важливого, на нашу думку, соціокультурного розуміння належності до національного і світового співтовариства і готовності до міжнаціонального спілкування суб'єктів, кожний з яких бачить в іншому повноправного партнера ділової взаємодії.

З компетентнісним підходом тісно зв'язаний соціокультурний підхід, який

більш детально розглядає питання міжкультурної взаємодії.

Соціокультурний підхід до вивчення іноземної мови почав інтенсивно розвиватися порівняно недавно, в 90-х роках ХХ століття. Основою для його розвитку стало положення про спільне (одночасне) вивчення мови і культури.

При визначенні мети соціокультурної освіти головна увага звертається на питання відбору і розподілу соціокультурної інформації, а також виявлення взаємовідносин між соціокультурним і мовним змістом іншомовної освіти.

Основним в інтерпретації соціокультурного змісту мовної освіти є звернення до особистості того, хто вивчає мову, її національно-культурного фону [28-30].

Сьогодні відчувається необхідність внести певні зміни у визначення змісту вивчення матеріальної і духовної культури країн, мова яких вивчається, які дозволили б відійти від спрощеного фактологічного підходу до ознайомлення з даними аспектами, орієнтуючись на ознайомлення з:

- системою цінностей, які домінують у спільнотах;
- історичною пам'яттю спільнот в цілому і включених до них соціумів;
- політичною, економічною, науковою, художньою, релігійною культурою, їх відображенням в філософії і стилях життя різних верств населення та етнічних груп;
- традиційною і новою матеріальною культурою, промислово-економічним потенціалом як частиною системи цінностей країни;
- соціокультурними особливостями мовного етикету усного і письмового спілкування, технікою участі в ньому на іноземній мові;
- соціокультурними особливостями і мовною поведінкою національно-специфічних форм спілкування як характерною особливістю стилю життя в країні, мова якої вивчається;
- способами граматичного і лексичного іншомовного вираження в рамках формального і неформального спілкування.

Соціокультурний підхід до вивчення іноземної мови передбачає наявність міждисциплінарно інтегрованої мовної освіти, а також врахування соціокультурного контексту вивчення мови. Особлива увага повинна звертатися на: соціокультурний світогляд тих, хто вивчає іноземну мову (при відборі навчальних тем і конструюванні навчальних завдань); нерозривний зв'язок формування іншомовної соціокультурної компетенції з розвитком загальної соціокультурної компетенції індивіда, сформованої як стосовно своєї рідної культури, так і світової; врахування при відборі навчальних тем фактора доступності і позитивного емоційного ставлення до проблеми, яка розглядається.

Серед основних положень соціокультурного підходу можна виокремити найбільш важливі:

1. Побудова адекватної моделі навчання іноземним мовам передбачає попереднє вивчення соціокультурного контексту вивчення мови в конкретній країні і конкретному національному середовищі з опорою на: соціокультурні особливості мов і культур; соціокультурні і комунікативні потреби тих, хто

вивчає мову; рівень соціокультурної освіти тих, хто навчає; особливості мовної політики держави стосовно вивчення іноземної мови і умов для її практичної реалізації, організаційно-дидактичні і методичні умови оволодіння іноземною мовою.

2. Багатоаспектна соціокультурна освіта (загальнокультурна, краєзнавча, лінгвокраєзнавча, соціолінгвістична, комунікативно-прагматична) на сьогоднішній день є обов'язковим компонентом мовної підготовки сучасних фахівців будь-якого профілю. Вона повинна здійснюватися від вивчення етнічних, соціальних субкультур до регіонально-континентальних культур і світової культури.

Надзвичайно важливим завданням у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців педагогічної галузі, позитивне вирішення якого в значній мірі зумовлює ефективність навчально-виховного процесу, є відбір навчального матеріалу.

Результати аналізу наукової літератури [31-33], власний досвід викладання у вищому навчальному закладі дозволив нам сформулювати деякі положення, які, фактично, зумовлюють успішність формування вмінь іншомовного ділового спілкування:

1. Сьогодні зміст підготовки студентів до оволодіння вміннями іншомовного ділового спілкування необхідно розглядати як засіб особистісного розвитку майбутнього професіонала. Сучасний фахівець повинен володіти професійними знаннями, вміннями, навичками, які диктуються ринком праці, а також певними особистісними якостями, які б дозволяли йому успішно професійно розвиватися, витримати жорстку конкуренцію на ринку праці. Саме тому дуже актуальним є органічне поєднання теоретичного і практичного компонентів змісту навчання, використання інтерактивних технологій, які сприяють розвитку самостійності і творчості майбутніх фахівців, готують їх до роботи в команді, прийняття нестандартних рішень, активізують приховані резерви особистості.

2. Оскільки важливою особливістю змісту освіти на немовних факультетах вищих навчальних закладів є професійно-орієнтований характер, зміст навчання іншомовному діловому спілкуванню повинен моделювати предметні і соціальні аспекти змісту майбутньої професійної діяльності, а засвоєння мовних знань й умінь накладатися на канву цієї діяльності. Студенти, приймаючи на себе різні ролі, вчаться вести діалог у професійно зумовлених сферах і ситуаціях взаємодії, розвивають культуру спілкування. Створення таких навчальних ситуацій дає можливість кожному студентові проявити себе в якості компетентного спеціаліста, а це, в свою чергу, сприяє розвитку мотивації, цілеспрямованості, наповнює процес навчання особистісним смислом.

3. Володіння іноземною мовою, вміннями іншомовного ділового спілкування є метою і засобом не тільки навчання, але й ідентифікації, соціалізації і прилучення індивіда до світових культурних цінностей. Отже, зміст навчання іноземній мові та іноземній діловій мові студентів в умовах міжнародного економічного співробітництва повинен сприяти формуванню у

майбутніх фахівців вмінь міжкультурної ділової взаємодії, здатності адекватно інтерпретувати і сприймати соціокультурну різноманітність комунікативних партнерів при вирішенні практичних завдань. Проблеми, які виникають при здійсненні міжкультурної комунікації, стають ключовими для розвитку процесу світової глобалізації, оскільки створюються перешкоди для встановлення професійних відносин і зв'язків. Тому важливим завданням є не тільки оволодіння студентами лінгвістичними знаннями, але й формування у них відповідних способів поведінки, адекватних життєвим реаліям у різних ситуаціях.

4. Зміст підготовки студентів до оволодіння уміннями іншомовного ділового спілкування повинен реалізовувати принцип відкритості навчання, тобто не регламентованості навчання чітко визначеними рамками, а передбачення можливості використання широкого арсеналу методів, форм, засобів, технологій навчання. Необхідність дотримання цього принципу диктується загальною спрямованістю розвитку освіти у світі, орієнтацією не стільки на отримання конкретних знань, скільки на формування у студентів умінь і навичок творчого мислення, розвитку здібностей, здатності засвоювати і переосмислювати величезну кількість інформації. Особливо важливе значення має використання інтерактивних методів, оскільки вони дозволяють «тренувати» різні якості суб'єкта, формувати конкретні вміння, навички поведінки в різних ситуаціях, в тому числі й міжкультурної взаємодії.

5. Зміст і організація іншомовної підготовки майбутніх педагогів до ділового спілкування передбачають реалізацію співробітництва викладача і студента. Авторитет викладача не може мати нічого спільного з авторитарністю. Діалог у відносинах «викладач-студент» відбувається на основі партнерства, взаємоповаги, взаємної захопленості спільною цікавою справою, діяльністю, спрямованою на досягнення спільної мети, що особливо проявляється при використанні інтерактивних методів роботи. Результативність освітнього процесу забезпечується їх спільними зусиллями і взаємодією при максимально можливому врахуванні інтересів, мотивів кожного студента і групи в цілому. Парні і групові форми роботи, спільні творчі завдання дають студентам необхідний досвід координації дій у вирішенні спільних завдань і викликають задоволення від успішного співробітництва.

Сфера майбутньої діяльності, де фахівець зможе використовувати уміння іншомовного спілкування, теж є важливим фактором, який впливає на визначення змісту навчання.

Основними сферами комунікації є:

Соціально-побутова. Вона пов'язана з задоволенням щоденних побутових потреб спілкування, виконанням різних соціальних функцій. Відносини учасників мають офіційно-діловий характер. Типові види спілкування: офіційно-індивідуальне спілкування в діалогічній формі, офіційно-групове спілкування в монологічній формі.

Сімейна сфера. Вона відображає природні, неофіційні відносини між членами родини, які проявляються у спілкуванні вдома, на вулиці, по телефону. Типові види спілкування: індивідуальні і групові бесіди.

Професійно-трудова сфера. Ця сфера визначається характером основного заняття. Комунікативні відносини мають офіційний характер, визначаються виробничо-адміністративною ієрархією. Види спілкування: офіційно-індивідуальне і групове в діалогічній і монологічній формі.

Соціально-культурна сфера. Спілкування мотивується самою потребою у спілкуванні як специфічному духовному стані з дотриманням певних правил і традицій. Комунікативні відносини мають неофіційний характер. Види: індивідуальне і групове неофіційне спілкування в діалогічних і монологічних формах.

Сфера суспільно-громадської діяльності. Відносини офіційні, виконується соціально-комунікативна функція. Види: публічне спілкування в діалогічній і монологічній формах і офіційно-індивідуальне і групове спілкування в діалогічній і монологічній формах.

Адміністративно-правова сфера спілкування. Процес спілкування передбачає виконання соціальних функцій. Відносини строго офіційні. Види: офіційно-індивідуальне спілкування в діалогічній формі, рідше – офіційно-групове в діалогічному і монологічному спілкуванні.

Сфера ігор і захоплень. Ця специфічна сфера передбачає спілкування певної групи людей, які зв'язані загальними інтересами в процесі виконання якоїсь діяльності. Відносини характеризуються неофіційністю.

Крім вищезгаданих сфер, безперечно, існують й інші сфери спілкування, наприклад, релігійна, які теж вимагають умінь іншомовного спілкування. Фахівець, який готується до тривалої зарубіжної поїздки повинен володіти вміннями іншомовного спілкування у всіх сферах. Проте найчастіше ці вміння проявляються у професійно-трудовій, соціально-культурній, соціально-побутовій сферах.

При проектуванні змісту навчання в межах раніше визначених сфер спілкування, відбираються типові ситуації професійного спілкування, на основі яких вивчається мова. Здатність адекватно реагувати на комунікативну ситуацію, яка виникла, є одним з важливих показників сформованості іншомовних комунікативних умінь студентів. Слід відзначити, що при відборі ситуацій має значення не будь-яка випадкова ситуація, а ситуація типова, стандартна. Таким чином, врахування при визначенні змісту професійно спрямованого навчання ІМ студентів педагогічних спеціальностей типових комунікативних ситуацій спілкування в рамках професійно-трудової сфери спілкування підвищує мотивацію спілкування студентів на заняттях, сприяє тому, що вербалізація думок і почуттів відбувається під впливом внутрішнього мовленнєвого спонукання, яке реалізується в конкретній комунікативній ситуації. Вербальний стереотип мовленнєвої поведінки студентів, який формується в численних варіативних аналогах реальної поведінки, є основою для успішного оволодіння вміннями усного спілкування. Використання в навчанні типових комунікативних ситуацій дозволяє здійснити планомірний відбір найбільш вірогідних комунікативних актів в тій чи іншій сфері спілкування, раціоналізувати мовленнєвий матеріал, яким повинні оволодіти студенти.

Тільки реальні обставини – ситуації іншомовного ділового професійного спілкування майбутніх фахівців здатні забезпечити реалізацію внутрішніх мотивів, які викликають природний стимул для говоріння і є основною умовою розгортання реальної мовленнєвої комунікації. Таким чином, відбір типових ситуацій професійного спілкування майбутніх фахівців-педагогів є необхідною передумовою визначення змісту навчання ІМ і одним з компонентів моделювання комунікації в навчальних умовах [34]. Такий підхід сприяє виникненню у студентів потреби у вирішенні практичних і виробничих завдань шляхом включення в діяльність (її імітацію), зв'язану з майбутньою професією.

У науковій літературі [35] підкреслюється, що навчальна мовленнєва ситуація є первинним елементом певної сфери спілкування, з чим не можна не погодитися. Нам імпонує визначення навчальної мовленнєвої ситуації, запропоноване М.Сідун, «як штучно створених викладачем умов, що імітують ситуацію реального іншомовного спілкування, спрямованого на формування професійних умінь майбутнього фахівця» [36, с.150].

Типова ситуація мовленнєвого професійного спілкування розглядається нами як сукупність обставин професійної діяльності, які створюють умови для функціонування іншомовних висловлювань. Для адекватного формування таких висловлювань необхідно відповідне моделювання як самого професійного спілкування, основою якого є типові ситуації, так і процесу навчання цьому спілкуванню.

Створюючи моделі спілкування, необхідно супроводити опис ситуацій переліком основних тем, які є типовими для подібних контактів. Ситуативна зумовленість мовленнєвого контакту дозволяє розглядати тему не як існуючу поза спілкуванням комунікативну категорію, а як результат взаємодії базових компонентів комунікативно-мовленнєвої ситуації.

Ситуативно-тематична організація навчальної мовленнєвої діяльності викликає інтерес у студентів, що зумовлено певними факторами:

1. Фактор визначеності мети. Студенти відчують реальну мету навчання іншомовному спілкуванню, усвідомлюючи, що іноземна мова може стати засобом реального спілкування, особливо в ситуаціях професійних міжнародних контактів.

2. Фактор результативності. Оскільки типові ситуації спілкування є дуже конкретними і наочними, студенти можуть досягти реальних, відчутних результатів у тематично-ситуативному спілкуванні, що підкріплює і підвищує мотивацію.

3. Фактор спілкування. При роботі з ситуаціями навчальна діяльність студентів спрямована на досягнення реальної інтеракції між учасниками навчального процесу, на задоволення потреби у спілкуванні, яка властива всім людям.

4. Фактор гри. Навчальне спілкування зазвичай відбувається у вигляді гри, де студенти виконують різні ролі, відчуючи при цьому емоційне поживлення, підвищення інтересу до занять.

Зважаючи на багатоплановість і складність процесу моделювання типових ситуацій, слід звертати увагу на сфери діяльності, в яких майбутній педагог

повинен вміти здійснювати мовленнєву взаємодію, тобто спілкування. Такими сферами, як відзначалося раніше, є: соціально-побутова, соціально-культурна і професійно-трудова. У кожному з видів комунікативної діяльності виокремлюються комунікативні завдання, які слугують реалізації конкретної функції спілкування. Комунікативні завдання співвідносяться з функціями і сферами спілкування і, фактично, представляють мету навчання.

Врахування взаємозв'язку сфер і функцій спілкування з видами комунікативної діяльності і компонентами ситуації дозволяє визначити відповідні семантичні групи лексики, яка необхідна для реалізації комунікативних завдань в кожній сфері спілкування. Так, формуючи вміння реалізації інформаційно-комунікативної функції спілкування в соціально-побутовій сфері, необхідно навчити студентів розпізнавати терміни-назви побутових предметів. Якщо цією функцією необхідно оволодіти в професійно-трудовій сфері спілкування, тут необхідними є знання професійної лексики, педагогічних термінів.

Моделюючи професійне іншомовне спілкування, необхідно запропонувати мовленнєві зразки, які є типовими для подібних контактів. Наприклад, зустріч і знайомство з зарубіжними колегами передбачає використання лексичних засобів: фрази привітання, знайомства (добрий день, раді вас бачити, дозвольте представитися, раді знайомству, чи можна запропонувати вам чашечку кави(чаю) тощо).

Проблемні ситуації є різновидом мовленнєвих ситуацій і засобом активного формування вмінь іншомовного професійного спілкування. Проблемні ситуації відрізняються від неproblemних характером постановки завдання. В проблемній ситуації завдання орієнтує студентів на отримання нової інформації, викликає у них інтерес, підвищену мотивацію, вимагає продуктивної мовленнєво-мислительної діяльності.

Безперечно, сама ситуація не може викликати розгорнуту мовленнєву діяльність. Для цього потрібен стимул, причина, яка спонукає до висловлювання, мотив. Мотив мовленнєвої діяльності формується через усвідомлення людиною потреби в цій діяльності і виникнення певних намірів.

В результаті аналізу наукової літератури і власного практичного досвіду роботи можна висловити припущення, що провідними мотивами професійного мовленнєвого спілкування майбутніх фахівців є пізнавальні, комунікативні і ціннісно-орієнтаційні. Вони реалізуються в мовленні засобами комунікативних намірів з метою встановлення контактів, отримання і передачі інформації.

Отже, для відбору необхідного змісту навчання слід опиратися не тільки на мотиви як загальну рушійну силу породження мовлення, але й на комунікативні наміри, як більш чітко усвідомлені бажання і прагнення.

Іншомовне ділове спілкування майбутніх педагогів у процесі їх професійної діяльності може здійснюватися трьома способами: усно-контактним, письмовим, дистантним.

Усно-контактний спосіб передбачає комунікацію під час безпосередніх прямих контактів. Для здійснення цієї діяльності фахівець повинен володіти вмінням сприймати і розуміти мовлення іноземною мовою на слух з тематики

професійної діяльності під час участі у ділових зустрічах, переговорах, семінарах, конференціях, презентаціях; уміння вести бесіду, ставити питання, відповідати на питання, пов'язані з освітою, навчанням, діяльністю організації; вміння аналізувати педагогічний процес, зробити повідомлення, доповідь. Письмовий спосіб спілкування передбачає вміння читати, писати іноземною мовою, кваліфіковано вести міжнародну ділову переписку (листи, факси, електронна пошта).

Дистантний спосіб спілкування – це спілкування по телефону, який вимагає вмінь аудіювання і діалогічності.

Професійна спрямованість змісту навчання іншомовному діловому спілкуванню реалізується через відбір конкретного мовного матеріалу з врахуванням особливостей майбутньої професії. Існують різні критерії відбору, серед яких поширеним є тематичний, який передбачає організацію навчального матеріалу за тематичними ознаками.

У відповідності з цим підходом і вимогами професійної спрямованості, відбір навчального матеріалу включає наступні етапи:

1. Виокремлення відповідної тематики на основі аналізу можливих сфер використання іншомовної компетентності студентів, що викликає у студентів інтерес, підвищує мотивацію до вивчення іноземної мови.

2. Відбір текстів для читання, аудіювання, які відповідають професійній тематиці. Визначення тематики і відбір текстів для читання зазвичай відбувається паралельно. Текст як форма організації і фіксації мовного матеріалу виступає одночасно як джерело інформації і засіб розкриття теми. Крім того, текст включає граматичні конструкції, необхідні для активного засвоєння.

3. Підбір лексики і типових фраз, які співвідносяться з вибраною професійною тематикою і призначені для активного засвоєння, використання в усному мовленні, а також граматичних конструкцій.

Відзначаючи позитивні моменти тематичної організації навчального матеріалу, слід підкреслити, що на практиці спілкування найчастіше здійснюється не в рамках конкретних тем, а міжтемно. Отже, очевидно, при навчанні студентів умінням іншомовного ділового спілкування доцільно виокремлювати не стільки теми, скільки типові ситуації спілкування, про що мова йшла раніше. Ситуація є тим ядром, навколо якого організується матеріал. Щоб вирішити проблему навчання на основі ситуацій, складається перелік найбільш типових ситуацій у відповідній сфері спілкування. Після цього з системи мовлення даної сфери виокремлюються найбільш часто вживані слова, словосполучення, фрази, встановлюються мовленнєві зразки. Ситуації повинні відображати можливі реальні моменти спілкування у майбутній професійній діяльності.

Відбираючи навчальний матеріал, слід звертати увагу на використання автентичних текстів, які створені носіями мови і відображають особливості їх менталітету, культури. Автентичні матеріали (тексти, аудіо- і відео матеріали) представляють більшу цінність для студентів, які бажають оволодіти вміннями іншомовного ділового спілкування, ніж тексти, створені штучно з метою

ілюстрації тих чи інших мовних форм [37-39]. Вони підвищують ефективність іншомовного ділового спілкування, оскільки активізують розумову діяльність студентів, збагачують їх знання про навколишній світ, про способи передачі інформації, дозволяють ближче познайомитися з культурою країни, мова якої вивчається, сприяють формуванню мотивації до вивчення іноземної мови. Систематичне використання автентичних матеріалів у навчальному процесі є надзвичайно важливим ще з однієї причини – вони здатні в значній мірі компенсувати відсутність оригінального мовного середовища, чого зазвичай позбавлені студенти у вітчизняних ЗВО. Водночас, підкреслимо, що використання автентичних матеріалів у процесі формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців педагогічної галузі повинно співвідноситися з рівнем їх загальнопрофесійної і мовної підготовки. При дуже низькому рівні цієї підготовки автентичні матеріали будуть сприйматися дуже важко. При роботі з автентичними текстами важливою є роль мовної здогадки. У науковій літературі мовну здогадку визначають як уміння зробити висновок про значення слова з допомогою деяких логічних операцій. Це означає, що працюючи з текстами на іноземній мові (усно, письмово) не обов'язково знати точне значення всіх слів, що, до речі, майже неможливо навіть для фахівця з високим рівнем розвитку іншомовного спілкування. В рамках контексту можна здогадатися про ймовірне значення незнайомого слова. Слово може мати повну або часткову схожість в кількох мовах (наприклад, «winter» означає «зима» на англійській і німецькій мові). Дуже часто значення незнайомого слова можна вгадати за попереднім або наступним змістом, або ж в залежності від ситуації. Іноді в діловій розмові значення незнайомого слова допомагають виявити невербальні засоби спілкування.

Крім того, слід враховувати необхідність забезпечення функціональної спрямованості у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування, оскільки ділова комунікація вимагає від майбутніх фахівців в сфері освіти не тільки загальних комунікативних умінь (говоріння, читання, аудіювання, письмо), а конкретних функціонально-доцільних умінь, на які є запит саме в діловому спілкуванні (Business English Skills). Ділова комунікація включає різні функціональні реєстри мови (різновиди мови, які визначаються умовами ситуації і метою вживання): проведення ділової бесіди, телефонне спілкування, ділова переписка, ділова документація, ділова зустріч, презентація, переговори тощо.

Зауважимо, що сучасні дослідники ділового іншомовного спілкування наголошують на важливості диференціації включених у сферу ділової іноземної мови функціональних різновидів мови з точки зору їх пріоритетності, тобто відносної ролі кожного реєстру у порівнянні з іншими, побудові їх у вигляді ієрархії – від найбільш уживаних в діловому світі і, відповідно, пріоритетних у навчальному процесі, до менш уживаних (вузько профільних).

Світова практика ділового спілкування свідчить, що сьогодні найбільше значення мають реєстри, які відповідають таким вимогам сучасного світу, як економічність, мобільність, гнучкість, простота використання. В цьому плані найбільшим попитом користуються телефонне спілкування і ділова

кореспонденція, зокрема електронна пошта. Численні факти підтверджують, що зазвичай безпосереднім діловим зустрічам і переговорам представників різних компаній і фірм передують неодноразові розмови по телефону і спілкування засобами ділової кореспонденції, особливо електронної пошти, під час яких уточнюється предмет обговорення на майбутній зустрічі, місце і час, тривалість зустрічі, кількість учасників тощо. Самі ділові зустрічі з метою проведення ділових бесід і переговорів є наступними в ієрархії функціональних різновидів ділового спілкування.

Коротко розглянемо особливості формування вмінь іншомовного спілкування для вище означених реєстрів.

На думку фахівців (І.Афанасьєв, М.Дороніна, І.Тимошенко та ін.), під час телефонної розмови слід звернути увагу на три блоки проблем: сприйняття та оцінка партнерами один одного; обмін інформацією; організація взаємодії.

Майбутні фахівці повинні володіти вміннями іншомовного ділового спілкування і бути обізнаними з діловим етикетом у випадках, коли телефонують їм і коли телефонують вони самі [40]. Оскільки ділова телефонна розмова не повинна бути тривалою, слід дуже раціонально використовувати час. Це можна зробити, наприклад, за рахунок короткого інформативного представлення, якщо телефонують нам. Якщо до телефону запрошують колегу, якого зараз немає на робочому місці, треба ввічливо повідомити, що його немає і попросити залишити координати того, хто телефонував. Якщо розмова занадто затягується, можна ввічливо сказати: «Мені здається, ми в основному вирішили всі справи» або «Маю надію, що пізніше обговоримо все більш детально». Якщо зразу вирішити проблему неможливо, треба попросити дозволу подумати і зателефонувати пізніше. Під час телефонної розмови доцільно дати зрозуміти співрозмовнику, що його уважно слухають. Для цього в розмову іноді вставляють слова: так, ясно, зрозуміло. Не варто в діловій телефонній розмові часто вживати вирази «я не знаю», «ми цього зробити не можемо», «ні», «це неможливо» та ін.

Якщо телефонуємо ми, бажано заздалегідь обдумати розмову, мати перелік основних питань, які заплановано вирішити. Набравши номер, слід привітатися, потім представити себе (свою організацію) і попросити до телефону потрібну людину. Не варто обговорювати питання з некомпетентною людиною або людиною, яка не може вирішити проблему (наприклад, секретарка). Щоб виключити ситуацію можливої незручності, доцільно запитати абонента, чи має він одну-дві хвилини для розмови. Той, хто почав розмову, зазвичай перший закінчує спілкування.

У процесі підготовки до іншомовного спілкування по телефону слід засвоїти деякі правила:

Розмову з партнером по телефону рекомендується вести на позитивному емоційному фоні спокійним, приємним і водночас діловим тоном. Оскільки часто доводиться спілкуватися з незнайомими людьми, треба щоб перше враження від організації, яку представляє фахівець, було позитивним.

Будь-яка телефонна розмова є максимально насиченою інформацією. Тому слід вибрати найважливішу, найактуальнішу на цей момент інформацію і лише тоді розпочинати розмову.

Розмовляючи по телефону, слова потрібно вимовляти звичайним рівним голосом. Дуже гучна мова часто звучить нерозбірливо. Особливо недоречною така мова є в тих випадках, коли зв'язок хороший і партнер чує добре. Телефонну розмову слід вести у формі діалогу, слухання має бути рефлексивним, тобто час від час треба виявляти своє ставлення відповідними репліками, інакше у партнера може скластися враження, що зв'язок перервався. Якщо зв'язок перервався з технічних причин, відновлює зв'язок той, хто телефонував.

Фахівці рекомендують таку раціональну структуру ділової телефонної розмови за часом: взаємне представлення – не більше 25 секунд; введення партнера в проблему – не більше 45 секунд; обговорення ситуації – не більше 2 хвилин; заключне слово – 5-7 секунд [2, с.257].

Оскільки в діловому світі спілкування по телефону використовується з різною метою, навчання студентів умінням цього виду іншомовного спілкування відбувається у найрізноманітніших типових ситуаціях: привітатися; представити себе, свою організацію; передати необхідну інформацію; прийняти інформацію; обговорити проблему; вибачитися; попрощатися тощо. Для цього існують відповідні зразки способів спілкування у різних ситуаціях.

У телефонному спілкуванні використовується значна кількість стійких виразів: *Who's speaking, please?* (Скажіть, будь ласка, з ким я розмовляю?) *I'd like to speak to...* (Я хотів би поговорити з...).

Наприклад, на занятті пропонується ситуація: домовитися про зустріч по телефону. Двом студента доручено імітувати телефонну розмову, інші спостерігають і пізніше оцінюють їх дії, зокрема, як прозвучало привітання і представлення, чи вдалося зацікавити співбесідника своєю інформацією, чи зміг він переконати його про необхідність зустрічі, чи вдалося досягти конкретних домовленостей, яким було прощання, чи залишив приємне враження той, хто телефонував, чи налаштований абонент на зустріч тощо.

Група аналізує позитивні і негативні аспекти уявної телефонної розмови, потім надається можливість самим учасникам розмови поділитися враженнями, оцінити ефективність своїх дій.

Дуже важливим у професійній підготовці майбутнього фахівця є формування вмінь ведення ділової кореспонденції, що, в свою чергу, передбачає наявність у студентів умінь писемного мовлення. Слід підкреслити, що писемне мовлення є складнішим видом мовленнєвої діяльності, ніж говоріння. На думку вчених, це специфічний, активний, продуктивний вид мовленнєвої діяльності, який передбачає вміння кодувати інформацію з урахуванням графічного каналу зв'язку. Це – спосіб формування і формулювання думки в письмових мовних знаках. Писемне мовлення як вид мовленнєвої діяльності має певні властивості, зокрема, це – вторинна форма комунікації: спирається на графічний (зоровий) канал зв'язку, слухові,

мовномоторні, зорові та рухові аналізатори; спосіб непрямой комунікації: відсутність співрозмовника, зворотного зв'язку, односторонній характер мовлення; необмежена в часі і просторі комунікація: постійна, фіксована форма з можливістю зберігання; нелінійний, поворотний процес, доступний для редагування і внесення змістових і формальних змін; відсутність екстралінгвістичних засобів спілкування: максимальна вербалізація змісту, повнота висловлювань; обов'язкова мовна нормативність: зв'язність мовлення, граматична і стилістична правильність, складні синтаксичні конструкції, вживання нейтральної лексики [41].

Суттєвою ознакою писемного мовлення є необмеженість у часі, що дає можливість більш глибоко продумати повідомлення, повернутися до написаного і в разі потреби внести корективи.

Основами писемного мовлення майбутні фахівці оволодівають ще в загальноосвітній школі, проте зазвичай рівень цих знань дуже низький.

На заняттях з ділової іноземної мови студенти вчаться оформляти різні види ділових листів, факсів, кожний з яких має свої особливості, проте є низка загальних вимог до всіх видів ділової кореспонденції, які повинні засвоїти майбутні фахівці будь-якого профілю: ділові листи не повинні бути дуже довгі; викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, представляти доречну і достовірну інформацію; будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту, що містить короткий виклад його основного змісту; текст листа зазвичай складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновків та пропозицій; починати листа слід із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості; дуже важливо ретельно обміркувати першу фразу, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа; поширеними наступними фразами в ділових листах можуть бути посилення на попередній лист, телефонну розмову, зустріч, подію; подальший зміст листа залежить від його виду (лист нагадування; подяки; повідомлення; відмови); вибір завершальних речень теж є дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа, але зазвичай не буде зайвим ще раз подякувати за пропозицію (навіть, якщо вона не прийнятна), підтримку, допомогу, увагу тощо; не слід забувати про прощальну фразу.

Техніка створення іншомовного ділового листа передбачає оволодіння студентами певною кількістю стійких лексико-фразеологічних сполучень, які відповідним чином використовуються в різних частинах письмового повідомлення: I'm writing in connection with... (Я пишу в зв'язку з тим...); Thanks for your letter of...(Дякую за листа щодо...); We are interested in...(Ми цікавимося); I'm sure that...(Я впевнений, що...) In particular...(Зокрема); I look forward to your reply...(Очікую на вашу відповідь); I hope this information will help you...(Сподіваюся, ця інформація допоможе вам); Please do not hesitate to contact us if you need further information...(Будь ласка, зв'яжіться з нами, якщо вам потрібна подальша інформація).

Електронна пошта на сьогоднішній день користується надзвичайною популярністю в діловому світі. Електронні листи в цілому враховують загальноприйняті стандарти листування, використовуючи офіційно-діловий

стиль. У порівнянні зі звичайними листами вони повинні бути більш лаконічними, чіткими, зрозумілими. В текстах електронних офіційно-ділових листів широко використовується загальноживана лексика ділового спілкування і стійкі лексико-фразеологічні звороти: «I would be very interested in...» («Я був би дуже зацікавлений в...»), «Could you let me know...» («Чи дозволите ви мені дізнатися...») та ін..

Крім цих видів письмового ділового спілкування, студенти оволодівають вміннями написання різних заяв, автобіографії, оголошень, контрактів тощо.

Важливою формою реалізації ділового спілкування є бесіда, в якій, на відміну від телефонної розмови і листування, комунікація відбувається безпосередньо за участі співрозмовників.

І.Кулініч виокремлює такі етапи ділової бесіди, як встановлення контакту; орієнтація в ситуації; обговорення питання; прийняття рішення; вихід з контакту [42, с.230].

Студентам на заняттях пропонуються різні ситуації ведення ділової бесіди. Наголошується, що будь-яке спілкування починається зі вступу в контакт, від якого часто залежить ефективність бесіди. Досить часто неуспішне ділове спілкування визначене з самого початку: невдалий початковий контакт веде до подальших неправильних дій. Завдання контактної фази – створити сприятливі умови для подальшого спілкування, спонукати співрозмовника до ділового обговорення проблеми і прийняття рішень. При встановленні контакту необхідно продемонструвати доброзичливість і відкритість для спілкування. Це досягається за допомогою привітної усмішки, якщо вона доречна, виразом очей. Після привітання слід витримати невеличку паузу, а не викладати зразу всю приготовану інформацію. Ще на контактній фазі необхідно визначити емоційний стан партнера і враховувати його у спілкуванні.

Імітуючи різнопланові короткі бесіди, студенти на заняттях особливо ретельно вправляються у встановленні контакту, використовуючи при цьому визначені науковцями можливі види вступу в контакт: «пристосування зверху», «пристосування знизу», «пристосування на рівних». Випрямлена поза з прямим поглядом, повільна бесіда з витриманими паузами, нав'язування співрозмовнику певної дистанції, демонстрація зверхності – це характерні риси «пристосування зверху». Протилежні ознаки (схилена поза, швидкий темп бесіди, надання ініціативи партнерові, демонстрація залежності) властиві «пристосуванню знизу». Найбільш оптимальний спосіб вступу в контакт – це демонстрація взаємоповаги, партнерських відносин, тобто «пристосування на рівних».

Етап орієнтації допомагає виявити стратегію і тактику ділового спілкування, розвинути інтерес до нього і прилучити партнера до обговорення проблеми, яка становить спільний інтерес.

Для етапу обговорення проблеми і прийняття рішень з психологічної точки зору характерний ефект контрасту й ефект асиміляції. Ефект контрасту полягає в тому, що, вказуючи на відмінність нашої думки на можливу спільну діяльність від позиції партнера, ми психологічно віддаляємося від нього; наголошуючи на схожості позицій, ми зближуємося з партнером, в чому й

проявляється ефект асиміляції. Для досягнення успіху в діловому обговоренні важливо підкреслити єдність позицій. При розбіжностях слід намагатися контрастні фрази не висловлювати як особисті.

У процесі обговорення проблеми і прийняття рішень важливою є спрямованість на партнера, включення його в активне обговорення, тому тут у майбутніх фахівців повинні формуватися вміння слухати і вміння переконувати.

Якщо початок ділової бесіди (вступ в контакт) є дуже важливим, про що мова йшла вище, то способом закінчення її теж не слід нехтувати. Роль останнього враження дуже важлива. Воно впливає на той образ, який залишається в пам'яті партнера і на майбутні ділові відносини. Тому правильний вихід з контакту передбачає прояв уважності, привітності, доброзичливості і не допускає проявів поспішності, байдужості, зверхності.

Таким чином, техніка ведення ділової бесіди охоплює найбільш поширені способи взаємодії співбесідників у таких ситуаціях, як представлення, привітання, запрошення, пропозиція, прохання, прощання та ін. При цьому найбільш уживаними є зазвичай вирази: Good to meet you (Приємно зустріти вас), That's right (Саме так), Let's to introduce (Дозвольте представити), Thank you (Дякую), I'll look forward to see you (З нетерпінням буду очікувати наступної зустрічі), Good bye (До побачення) та ін.

У формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування в процесі ділової бесіди слід звернути увагу студентів на те, що вибір того чи іншого способу вираження думки залежить не тільки від ситуації спілкування, але й від характеру відносин між учасниками комунікації. Офіційна обстановка, тим більше, якщо ділові партнери зустрічаються вперше, диктує вибір більш формальних засобів вираження, наприклад: It's an honour to meet you (Для мене велика честь зустрітися з вами). Наявність дружніх відносин допускає використання нейтральних чи навіть розмовних виразів: Nice to meet you (Як приємно зустріти вас), How are things (Як справи?) та ін.

Ефективність взаємодії визначається в значній мірі умінням «розгорнути» бесіду, коли висловлювання одного з ділових партнерів змінюється реплікою, відповіддю чи питанням іншого. Такий перехід ініціативи від одного комуніканта до іншого здійснюється за рахунок інваріантних механізмів: питання – відповідь, питання – відповідь + коментар, питання – відповідь + питання та ін.

Вміння вести ділову бесіду формується в процесі діалогічного мовлення. На думку багатьох науковців (В.Горшкова, Ц.Іотова, А.Панфілова та ін.), будь-яка ділова бесіда – це діалог між партнерами, які зв'язані діловими відносинами, мають повноваження від своїх організацій для обговорення проблем і розробки конструктивних рішень. В основі діалогу – відносини співробітництва, взаємодії. Це найбільш адекватний спосіб прояву і розвитку особистості в спілкуванні. У процесі роботи ми пересвідчилися, що студентів необхідно ретельно готувати до діалогічного спілкування. Причому, для створення діалогового спілкування недостатньо володіти елементарним набором комунікативних умінь. В діалозі важливим є встановлення відносин,

які передбачають певний рівень духовної спільності, взаємну повагу і довіру, доброзичливість [43].

Як відзначалося раніше, процес мовленнєвого спілкування відбувається під впливом національної культури, тому у формуванні вмінь іншомовного спілкування в процесі ділової бесіди у майбутніх фахівців важливо враховувати мовні особливості ідентифікації регіональної приналежності партнерів. При цьому важливою є культура як вербального, таку і невербального спілкування [44 - 49].

Володіння широким діапазоном лінгвістичних і соціолінгвістичних знань, здобутих в результаті вивчення різних дисциплін (реалізація міжпредметних зв'язків) є основою для формування вмінь міжкультурного спілкування. Вправи «відкритого типу» дозволяють сформулювати проблемну ситуацію, розкриваючи яку студенти самостійно усвідомлюють різницю в деяких аспектах культури ділового спілкування.

Вільне ведення ділової бесіди на іноземній мові передбачає оволодіння деякими способами, які допомагають підтримати розмову, тобто майбутні фахівці повинні вміти: уточнити інформацію, перепитати, перефразувати думку, якщо вона не зовсім зрозуміла для партнера, доречно вставляти в контекст бесіди репліки.

У процесі роботи зі студентами варто звернути належну увагу на вміння формулювати репліки як засобу підтримки бесіди. Це – висловлювання, яке пов'язане з попереднім і наступним висловлюванням, без яких воно може виявитися незрозумілим. Репліка не співвідноситься з реченням, вона може виражатися словом, словосполученням або розгорнутим монологічним висловлюванням з кількох фраз. Той, хто починає розмову, виголошує стимулюючу репліку, той, хто її підтримує – реактивну. Ці репліки відрізняються за умовами їх формування. Стимулюючу репліку може зумовити певна ситуація, яка виникла в процесі ділової бесіди. Той, хто подав репліку, практично не обмежений у виборі, але той, хто відповідає повинен співвідносити свою репліку з реплікою-стимулом. Це може бути відповідь на конкретне запитання, уточнююче запитання, вираз згоди, незгоди, солідарності, співчуття тощо. Якщо співрозмовник бажає продовжити розмову, то він повинен додати свою стимулюючу репліку. Наприклад: Комунікант А. – «By the way, how did you like the presentation of...?» Комунікант В. – «Very much. And what about you?» (А. – «До речі, як вам сподобалась презентація...?» Б. - «Мені дуже сподобалась. А як щодо вас?») Стимулюючі і реактивні репліки поєднуються одна з одною і утворюють діалогічну єдність, що характеризується структурною, інтонаційною та семантичною завершеністю.

Для формування вмінь ведення ділової бесіди велике значення має оволодіння студентами вміннями непідготовленого іншомовного спілкування. Практика свідчить про те, що значна частина фахівців відчуває труднощі під час непідготовленого іншомовного мовлення. Тому спочатку студенти вправляються у здійсненні підготовленого іншомовного мовлення. Це можуть бути суто мнемічні вправи (студенти відтворюють готовий текст), або мовлення, побудоване на матеріалі готового тексту з певними змінами (переказ

від іншої особи, наголошування на фактах, що відповідають комунікативному завданню). За цих обставин студенти докладають певних зусиль, спрямованих на смислову та лінгвістичну трансформацію тексту, засвоєння нового варіанта. Це також може бути творча робота на задану тему, під час виконання якої мовно-розумові зусилля студентів мобілізуються: вони самостійно організують смисловий і мовний аспекти тексту. Вправляючись у підготовленому мовленні, студенти зміцнюють автоматизм мовлення, вдосконалюють його. Поступово відбувається перехід до непідготовленого мовлення.

Перехід від підготовленого мовлення до непідготовленого сприяє розвитку мовленнєвої активності студентів, готовності приєднатися до розмови, мобілізуючи для цього необхідні мовні засоби. Тактовне ставлення викладача до можливих мовних помилок студентів допомагає їм успішно подолати мовний бар'єр у спілкуванні. Таким чином, у процесі вправлення у веденні ділової бесіди у майбутніх фахівців формуються певні зразки та моделі ділового професійного спілкування і поведінки.

ВИСНОВКИ

Розширення міжнародних зв'язків України і поглиблення євроінтеграційних процесів зумовлює підвищення вимог до професійної підготовки вітчизняних фахівців. Для успішного розвитку економіки і забезпечення конкурентоспроможності на європейському і світовому ринку потрібні фахівці, які мають високий рівень професійної підготовки і володіють вміннями іншомовного особистісного і ділового спілкування, міжкультурної взаємодії.

Глобалізаційні та інтеграційні процеси, що відбуваються в суспільстві, вимагають негайного реагування сфери професійної підготовки майбутніх фахівців у системі вищої освіти задля забезпечення випускникам ВНЗ можливості повноцінно реалізовувати свої професійні ролі та функції. Професійна підготовка майбутніх фахівців має відповідати вимогам часу й орієнтуватися на перспективу міжнародної співпраці, забезпечувати як науковців, так і студентів у межах світового освітнього і наукового простору. Одна із вимог інтеграції України у світовий інформаційний, науковий, освітній, економічний простір – високий рівень сформованості іншомовної професійної компетентності фахівців, важливою складовою якої є умінні іншомовного спілкування. Причому акцент ставиться не тільки на зв'язку навчання іноземній мові з культурою країни – носія мови, але й на важливості проникнення в цю культуру, толерантному ставленні до неї, що сприяє розвитку в суспільстві соціокультурного розуміння належності до світового співтовариства і готовності до міжнаціонального спілкування суб'єктів, кожний з яких бачить в іншому повноправного партнера ділової взаємодії.

Сьогодні змінилася роль іноземної мови в суспільстві, тому що з навчального предмета вона перетворилася у важливий елемент сучасної системи освіти, в засіб досягнення професійної реалізації особистості. На сучасному етапі розвитку суспільства знання і володіння вміннями іншомовного професійного і ділового спілкування є якісною характеристикою фахівця.

Володіння вміннями іншомовного ділового спілкування не тільки сприяє ефективному міжнаціональному спілкуванню і співробітництву на професійному і особистісному рівнях, але відіграє позитивну роль у забезпеченні загального розвитку фахівців, розширенні їх світогляду, поглибленні знань про навколишній світ, про людей, які розмовляють даною іноземною мовою, їх звичаї, менталітет, особливості національної культури тощо, а також сприяє розвитку всіх психічних процесів: сприймання, уваги, уяви, мислення. У процесі вивчення іноземної мови відбувається виховання особистості майбутнього фахівця в цілому, а також формування окремих професійно-особистісних якостей, необхідних для професійного становлення спеціаліста.

ЛІТЕРАТУРА

1. Морська Л.І. Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх учителів іноземних мов до використання інформаційних технологій у професійній діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук: спец.13.00.04 Теорія і методика професійної освіти; 13.00.02 Теорія і методика навчання : германські мови. Тернопіль, 2008 40с.
2. Герасимчук А.А., Тимошенко О.І. Етика й етикет сучасного бізнесу – запорука економічної безпеки підприємств : Навч.посібник / За заг.ред.О.І.Тимошенко. К.: Вид-во Європейського у-ту, 2007. 285 с.
3. Волкова В.В. Формування професійної спрямованості студентів–менеджерів на початковому етапі навчання (на матеріалі англійської мови) : автореф. дис... на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.01 Загальна педагогіка та історія педагогіки. Луганськ, 2000. 19 с.
4. Іванченко Є.А.Формування професійної мобільності майбутніх економістів у процесі навчання у вищих економічних закладах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 Теорія і методика професійної освіти. Одеса, 2005. 20 с.
5. Крсек О.Є. Формування професійної мовленнєвої культури у студентів медичних університетів як компоненти їх духовності : дис.. канд. пед. наук : 13.00.07 .Луганськ, 2006. 243 с.
6. Жорнова О. Формування студента як суб'єкта соціокультурної діяльності. *Вища освіта України*. 2007. № 2. С. 90–93.
7. Г.Бичкова. Пізнавальні та виховні можливості вивчення іноземної мови для формування загальнолюдських цінностей особистості. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія Педагогіка. Соціальна робота. –Ужгород, 2004. вип.7. С.26-28.
8. Ключковська І.М. Структурування змісту інтегративного підручника з іноземних мов для майбутніх фахівців інженерних спеціальностей: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец.13.00.04 Теорія і методика професійної освіти. Тернопіль, 2006 20с.
9. Микитенко Н.О. Технологія формування іншомовної комунікаційної компетентності майбутніх фахівців природничого профілю. Монографія / За ред.. Г.В.Терещука. Тернопіль : ТНПУ, 2011. 411 с.
10. Лівенцова В.А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : автореф. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец.13.00.04 Теорія і методика професійної освіти Тернопіль, 2002. 20 с.
11. Палихата Е. Формування культури професійного усного мовлення студентів вищих навчальних закладів України / Е.Палихата. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету*. Серія : Педагогіка. 2007. № 2. С 83 – 88.

12. Петрожалко Ю.В. Формування культури професійного мовлення у студентів економічного фаху ВНЗ. *Наукові записки НАУКМА. Серія : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота.* 2008. Т.84. С. 29–33.
13. Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. Тернопіль : Навч.книга – Богдан, 2000. 88 с.
14. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. К.: Знання, 2005. 442 с.
15. Сайтарли І.А. Культура міжособистісних стосунків : Навч.посібн. К : Академвидав. 240 с.
16. Грушевицкая Т.Г. Основы межкультурной коммуникации. М.: Юнит, 2002. 252 с.
17. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов. М.: Культура и спорт, 1997. –279 с.
18. Кудіна О.Ф. Країни, де говорять німецькою : навч. посіб. з лінгвокраєзнавства . Вінниця : Нова книга, 2002. 344 с.
19. Палеха Ю.І. Ділова етика. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 309 с.
20. Доусон Р. Мастерство общения в любой ситуации : пер.с англ. Харьков : «Клуб семейного досуга», 2011. 400 с.
21. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей : пер. с англ. Л : Судостроение, 1991. 544 с.
22. Повна енциклопедія етикету / укл. О.Кривошей. Донецьк : ТОВ «Глорія Трейд», 2010. 384с.
23. Пассов, Е. И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. 2-е изд. М.: Просвещение, 1991.222 с.
24. Компетентнісний підхід в сучасній освіті : світовий досвід та українські перспективи. К. : К.І.С., 2004. 112 с.
25. Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. М.: Наука, 1994. 286 с.
26. Шахматова Е.В. Формирование умений делового общения у студентов неязыковых специальностей гуманитарного вуза средствами иностранного языка : дисс... кандидата пед. наук : 13.00.08. Комсомольск – на Амуре, 2009 . 210 с.
27. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация : учеб. Пособие. М.: Слово, 2000. 264 с.
28. Бабинець М.М. Основні напрямки сучасних досліджень проблеми спілкування / М.М.Бабинець. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* Серія : Педагогіка. Соціальна робота. Ужгород, 2008. Вип.15. –С.10-12
29. Сафонова В.В. Социокультурный подход к обучению иностранным языкам . М. : Высшая школа, 1991. 286 с.
30. Коньшева, А. В. Современные методы обучения английскому языку. Минск : Тетра Система, 2003. 176 с.
31. Поляков, О. Г. Английский язык для специальных целей: теория и практика : учебное пособие.М.: НВИ.Тезаурус, 2003. 188 с.

32. Колкер, Я. М. Практическая методика обучения иностранному языку : учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2001. 264 с.
33. Бабинець М.М. Формування умінь іншомовного ділового спілкування студентів. Методи активізації навчання іноземній мові у немовному ВНЗ: матеріали науково-практичного семінару для викладачів Київського національного торговельно-економічного університету. Київ, 2012. С.57.
34. Вайсбург М.Л. Использование учебно-речевых ситуаций при обучении устной речи на иностранном языке : учебное пособие. Обнинск : Титул, 2001. 128 с.
35. Сідун М.М. До проблеми класифікації мовленнєвих ситуацій у професійній діяльності вчителя іноземної мови. *Науковий вісник УжНУ*. Серія «Педагогіка. Соціальна робота». Ужгород, 2012. Вип.24. С.150-152.
36. Кравченко Т.М., Габовда А.М. Використання автентичних матеріалів у процесі формування іншомовної компетенції. *Науковий вісник УжНУ*. Серія «Педагогіка. Соціальна робота». Ужгород, 2012. Вип.24. С.150-152.
37. Гусак Т. Робота з автентичними навчальними текстами . *Рідна школа*. 2004. № 3. С.64-65.
38. Черняковська Л. Використання автентичних матеріалів у навчанні іноземних мов. *Рідна школа*. 2007. № 3. С.62-63.
39. Comfort J. *Effective Telephoning*. Oxford University Press, 1997. 110 p.
40. Скуратівська Г.С. Методичні рекомендації для навчання писемного англійського професійного мовлення студентів фінансово–економічних спеціальностей. *Іноземні мови*. 2002. № 2. С.25–26.
41. Кулініч І.О. Психологія управління : підручник. К.: Знання, 2011. 415 с.
42. Галицких, Г. О. Диалог в образовании как способ становления толерантности : учебно-методическое пособие. М.: Академический проект, 2004. 240 с.
43. Корніяка О. Мистецтво гречності. К.: Либідь, 1995. 96 с.
44. Бабинець М.М. До питання про культуру іншомовного ділового спілкування майбутніх менеджерів. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. Ужгород, 2011. Вип.21. –С.13-15.
45. Зязюн І.А., Сагач Г.М. Краса педагогічної дії. К.: Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1997. 302 с.
46. Mascull В. *Business Vocabulary in Use*. Cambridge : University Press, 2002. 172 с.
47. Огреніч М.А. Іншомовний мовленнєвий етикет як складова професійної культури майбутніх економістів. *Вісник Чернігівського держ. педагогічного у–ту*. Чернігів : ЧДПУ ім.Т.Г.Шевченка, 2009. Вип.62. С. 126–129.
48. Радевич–Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посібник. К.: Знання, 2006. 291 с.

Навчально-методичне видання

І.Козубовска, М.Бабинець, Т.Ключкович.

Підготовка майбутніх фахівців до міжнародної мобільності в процесі аудиторних та факультативних занять з іноземної мови.

В авторській редакції

Підписано до друку 18 .01.2022. Формат 60x84/16.
Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 2
Наклад 100 прим. Віддруковано на різнографі.

*Видавництво УжНУ «Говерла»
88000, м. Ужгород, вул. Капітульна, 18.
Свідоцтво про внесення до державного реєстру видавців
виготівників, і розповсюджувачів видавничої продукції
Серія 3т №32 від 31 травня 2006 року*