

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Козубовська І.В., Канюк О.О., Бабинець М.М.

**ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО
СПІЛКУВАННЯ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ
ФАХІВЦІВ**

(методичні рекомендації)

Ужгород - 2021

УДК 364-43+37.014.6:378(73)

Рецензенти :

доктор педагогічних наук, професор Поліщук В.А.

кандидат педагогічних наук, доцент Товканець О.С.

Затверджено на засіданні вченої ради факультету суспільних наук
(протокол № 6 від 25.02. 2020 р.)

Відповідальна за випуск :

кандидат педагогічних наук, доцент Ваколя З,М.

ВСТУП

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 світовому ринку потрібні працівники, які мають високий рівень фахової підготовки і володіють уміннями іншомовного особистісного і ділового спілкування. Сьогодні 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.

Формування вмінь іншомовного ділового спілкування є невід'ємним компонентом професійної підготовки майбутніх фахівців будь-якого профілю.

Незаперечним є факт, що сучасний успішний фахівець обов'язково повинен володіти вміннями ділової комунікації (проведення ділових бесід, переговорів, зустрічей, дискусій, телефонних розмов, ведення ділової кореспонденції тощо).

Сьогодні у професійній підготовці фахівців у вітчизняних ВНЗ існують певні суперечності: між соціальним замовленням суспільства на фахівців різних галузей, які володіють уміннями іншомовного ділового спілкування, і недостатнім рівнем їх іншомовної підготовки; необхідністю системної підготовки фахівців до професійного спілкування та відсутністю відповідної міжпредметної координації. Все вищезгадане зумовило підготовку методичних рекомендацій з формування вмінь іншомовного спілкування сучасних фахівців.

ОСНОВНА ЧАСТИНА

В «Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти» [1,с.3] 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.

Як відзначає В. Кремінь, інтеграція України у світову спільноту потребує досконалого володіння іноземними мовами. Без таких знань долучитися до міжнародного співтовариства буде неможливо [2], з чим не можна не погодитися.

Ми солідарні з Є.Пасовим, який зауважує, що сьогодні знання іноземних мов з особистої потреби переростає в потреби державного масштабу, стає національним капіталом. Учений вважає, що без перебільшення можна вважати іншомовну грамотність економічною категорією. Інтегруючись з технічними науками і матеріальним виробництвом, іноземна мова перетворюється в безпосередню виробничу силу [3].

Сучасні євроінтеграційні процеси, розвиток ринкових відносин, міжнародна конкуренція ставлять високі вимоги до професіоналізму вітчизняних фахівців. Вважаємо, що володіння фахівцями уміннями іншомовного ділового спілкування є одним із важливих показників їх професіоналізму і, відповідно, важливою складовою їх професійної

підготовки. Сьогодні Україна переживає значні труднощі в соціально-економічному розвитку, які посилюються кризовими явищами в світовій економіці. На думку багатьох учених, одним із найважливіших людських ресурсів, який нині стає чинником оптимального вирішення насущних глобально-кризових проблем, є високий професіоналізм і творча майстерність спеціалістів всіх галузей народного господарства.

Непрофесіоналізм сам по собі веде до величезних втрат у становленні та зміцненні державності, створює напруженість у функціонуванні всіх сфер суспільства. Отже, цілком зрозуміло, якою важливою сьогодні є проблема професійної компетентності фахівців, в тому числі й іншомовної, аналізу якої присвячені праці учених В.Болотова [4], Н.Микитенко [5], І.Чемерис [6] та ін.

Справжній професіоналізм у будь-якій діяльності пов'язаний з інтенсивною та стійкою мотиваційно-емоційною спрямованістю людини на досягнення значних результатів діяльності, що неможливо здійснити без високої професійної компетентності, яка передбачає наявність у людини відповідних знань, умінь і навичок. Безперечно, кожна професія вимагає конкретних знань, спеціальних умінь, проте для багатьох професій надзвичайно важливим є вміння спілкуватися, взаємодіяти з іншими людьми, що в значній мірі визначає високий професіоналізм, професійну компетентність. До таких професій, зокрема, відносяться професії вчителя, психолога, соціального працівника, менеджера. Сьогоднішній фахівець - професіонал повинен володіти загальними і спеціальними знаннями й вміннями використовувати їх у практичній професійній діяльності, а також вміннями ділового спілкування, в тому числі й іншомовного [7–10].

Підкреслимо, 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 дозволяють

розглядати її як світову мову [10; 11]. 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. Зауважимо, що наприкінці 60-х років почав формуватися такий цікавий підхід до вивчення англійської мови як «англійська мова для спеціальних цілей», зумовлений вузькою спеціалізацією професійної діяльності, що стосується лише певної фахової сфери індивіда і передбачає усвідомлення потреби вивчення іноземної мови заради певної мети [12, с.136; 13].

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 [14, 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.

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 вміннями іншомовного професійного і ділового спілкування є якісною характеристикою фахівця.

Підкреслимо, що 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 [15–18]. 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 культурі, 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 [19, с.27].

Таким чином, позитивна роль володіння сучасними фахівцями 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 [20,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 умінні іншомовного спілкування [5, с.5].

Вважаємо за доцільне підкреслити, що, крім розширення міжнародного співробітництва, що, безперечно, є позитивним фактом, у сьгоднішніх складних соціально-політичних та економічних умовах, характерних для світової спільноти загалом, часто мають місце конфлікти і непорозуміння, які без досконалого володіння уміннями іншомовного спілкування важко було б вирішити. Зокрема, міжнародні переговори посідають унікальне місце у вирішенні проблемних ситуацій та конфліктів. Це – один із дієвих способів міжнародного спілкування, мирного врегулювання та запобігання суперечок. Переговори у міжнародній сфері належать до найдавніших видів міжнародних відносин. Вони є формою офіційного спілкування між представниками урядів і народів, організацій і установ в сфері політики, економіки, культури. Проведення таких переговорів порівнюють з мистецтвом, а їх ефективний перебіг вважається одним із способів здійснення міжнародної політики. Переговори у сфері міжнародних ділових відносин – це активний процес результативного спілкування та обговорення позицій учасників, які мають на меті узгодити спільні інтереси. Їх предметом можуть бути не тільки актуальні спірні проблеми економічних відносин, але й умови майбутньої взаємовигідної діяльності у сфері бізнесу. Результати переговорів зазвичай фіксуються у формі двох та багатосторонніх угод, протоколів, меморандумів. Офіційний характер більшості переговорів потребує особливої уваги до протоколу, дипломатичного етикету. У переговорах ділове спілкування ведеться за певними правилами, згідно до вимог етикету. Склалася специфічна культура міжнародних переговорів, яка передбачає повагу до протилежної сторони (компанії, організації, фірми). Все це, безперечно, вимагає володіння фахівцями уміннями іншомовного спілкування. Особливо важливими є знання й уміння спілкуватися англійською мовою, яка сьогодні найбільш розповсюджена в діловому спілкуванні.

Перш ніж розглянути особливості умінь іншомовного ділового спілкування, з'ясуємо суть понять «іншомовне ділове спілкування»,

«уміння», «комунікативні уміння».

На сьогоднішній день загальноприйнятого визначення поняття «іншомовне ділове спілкування» не існує. Науковці по-різному тлумачать суть цього поняття.

Так, Л. Макар розглядає іншомовне ділове спілкування як процес встановлення, підтримки і розвитку цілеспрямованого, прямого чи опосередкованого контакту між різномовними представниками однієї предметної галузі [21, с.59].

Т. Назарова представляє іншомовне ділове спілкування як взаємозумовлену єдність різних реєстрів, де реєстр – функціональне використання мови (бесіда, спілкування по телефону, презентація, ділова переписка тощо [22, с.5].

Найбільш повним вважаємо визначення Г.Кочміної. Автор визначає іншомовне ділове спілкування як особливий вид регламентованого спілкування в іншомовних ситуаціях встановлення і розвитку контактів, змістом яких є соціально-значима спільна діяльність, яка спрямована на вирішення проблем шляхом співставлення предметних позицій і сприяє розвитку взаємовідносин [23, с.50].

Г. Кочміна вважає уміння іншомовне спілкування показником культурного розвитку особистості, з чим ми повністю погоджуємося. Не можна не погодитися з автором і в тому, що в процесі іншомовного ділового спілкування слід враховувати не тільки інформацію, яку необхідно донести до партнера, але і культурні цінності в контексті міжетнічної комунікації, які властиві носіям даної іноземної мови. В процесі іншомовного ділового спілкування необхідно займати позицію комунікантів, для яких – це рідна культура спілкування, в тому числі й ділового, тобто реконструювати їх традиції, норми поведінки стосовно конкретної ситуації.

Що стосується понять «уміння», «комунікативні уміння», то зазвичай «уміння» в найбільш загальному розумінні визначають як готовність людини успішно досягати свідомо поставленої мети діяльності в різних умовах її

перебігу [24, с.66].

Багато вчених пропонують загальну класифікацію комунікативних умінь, які поділяють на: уміння, необхідні для усного спілкування; уміння, необхідні для письмового спілкування.

Є. Пасов у своїх працях розглядає такі уміння, як власне мовленнєві, мовленнєвого етикету, невербального і вербального спілкування, уміння спілкуватися в різних організаційних формах спілкування, уміння спілкуватися на різних рівнях [25].

Комунікативні уміння вчений пропонує розділити на три групи:

1. Уміння переносити відомі знання і навички, прийоми спілкування в умовах нової комунікативної ситуації, трансформуючи їх у відповідності із специфікою її конкретних умов.

2. Уміння для кожної комунікативної ситуації знаходити своє рішення.

3. Уміння створювати нові способи для вирішення конкретних комунікативних ситуацій.

Т. Андрущенко і В. Кислякова виокремлюють групу базових комунікативних умінь професійного спілкування представників «комунікативних професій» (педагогів, психологів, соціальних працівників, менеджерів):

1. Уміння міжособистісної комунікації: передавати раціональну і емоційну інформацію; користуватися вербальними і невербальними засобами передачі інформації; організувати і підтримати діалог; активного слухання.

2. Уміння міжособистісної взаємодії: організувати спільну діяльність; управляти групою динамікою; прийняти адекватну рольову позицію; надати психологічну підтримку; конструктивно вирішити конфлікт.

3. Уміння сприймати і розуміти інших людей: орієнтуватися в комунікативній ситуації; розуміти емоційний стан партнерів по спілкуванню; розпізнавати приховані мотиви; уміння соціальної рефлексії [26, с.15].

Серед професійних комунікативних умінь, на думку І. Риданової [27], можна виділити такі блоки, як: соціально-психологічний, морально-етичний,

естетичний і технологічний.

До соціально-психологічного блоку відносяться уміння: спонукати індивідів до спілкування, самопрезентація, адекватно сприймати і розуміти своєрідність особистості і групи, її статусну структуру, прогнозувати розвиток міжособистісних взаємовідносин, використовувати психологічні засоби – вербальні, невербальні, проксемічні, механізми комунікативного впливу і т.д.

В структуру морально-етичного блоку входять уміння: будувати спілкування на гуманній, демократичній основі, керуватися принципами і правилами професійної етики, утверджувати особистісну гідність кожного індивіда, організувати творче співробітництво з окремими індивідами і групами, ініціювати сприятливий моральний клімат спілкування.

В естетичний блок входять уміння: гармонізувати внутрішні і зовнішні особистісні прояви, бути естетично виразним, привабливим, активізувати емоційний тонус партнерів по спілкуванню, їх оптимістичне світосприймання і т. д.

В структуру технологічного блоку входять уміння: оптимально використовувати засоби, методи, прийоми, форми взаємодії, правильно вибирати стиль управління спілкуванням, дотримуватись такту, органічно поєднувати комунікативну і предметну взаємодію, забезпечувати їх виховну ефективність.

Є. Ксенчук і М. Киянова до умінь ділового спілкування відносять такі уміння: встановлювати контакт; слухати; ставити питання; конструктивно критикувати і сприймати критику; вести ділову бесіду; вести телефонну розмову; справити гарне враження [28, с.91].

Здійснена класифікація систематизація умінь ділового спілкування на основі конкретних форм ділового спілкування (ділова бесіда, ділові переговори, ділова нарада, ділова телефонна розмова, дискусія, листування тощо).

Так, для початку бесіди важливими є наступні уміння: встановити

контакт з партнером; створити сприятливу робочу атмосферу; привернути увагу і викликати інтерес до розмови. Для того, щоб проінформувати партнерів, необхідно уміти: правильно формулювати і передавати інформацію; чітко і зрозуміло висловлювати свою позицію. Для аргументації висунутих положень необхідні такі уміння: переконати партнера; обґрунтувати свою точку зору; відповідати на питання. При прийнятті рішення в ході ділової бесіди необхідно уміти: переконати партнера прийняти рішення; конкретно сформулювати дане рішення. На заключному етапі ділової бесіди від партнерів вимагаються уміння: скласти резюме з чіткими основними висновками, які були б зрозумілими для всіх; завершити бесіду з наміром підтримки подальших контактів з партнерами; ввічливо попрощатися.

Для успішного ведення переговорів необхідно уміти: представити свої пропозиції, умови, інтереси; обґрунтовувати аргументи в підтримку своїх пропозицій; знаходити і приймати компромісне рішення чи домовленість.

Проведення телефонної розмови передбачає наявність таких умінь: визначити мету і зміст розмови; сформулювати основні питання по суті справи; деталізувати тільки найбільш важливі моменти; чітко і лаконічно викладати необхідну інформацію; задавати запитання по суті справи; уважно слухати співбесідника; лаконічно і точно відповідати на запитання; узагальнити результати розмови; правильно закінчити телефонну розмову.

Для того, щоб успішно підготувати і провести наради, потрібні уміння: визначити тематику і порядок денний наради; підготувати доповідь і проект рішення; коротко узагальнити прослухані виступи (сформулювати резюме); організувати обговорення; узагальнити результати обговорення; сформулювати рішення, яке пропонується прийняти.

О. Пермякова, враховуючи комунікативний, інтерактивний і перцептивний аспекти спілкування, пропонує до комунікативних умінь віднести вміння: формулювати мету і завдання ділового спілкування, ставити питання і конкретно відповідати на них, вести бесіду, диспут, полеміку та ін.;

до інтерактивних умінь: переконувати співбесідника, правильно формулювати вимоги, висловити похвалу, осуд: до перцептивних умінь: слухати і чути, правильно інтерпретувати міміку, жести, настрої співрозмовника, прогнозувати можливі питання [29, с.24].

Деякі вчені виокремлюють комунікативні уміння іншомовного ділового спілкування, враховуючи положення компетентнісного підходу до вивчення іноземних мов. Як відзначає Л. Черній, цей підхід є основним у вивченні іноземних мов у багатьох зарубіжних країнах [30]. Компетентність зазвичай розглядається як комплекс знань, умінь, ставлень, що набуваються в процесі навчання і дозволяють людині розуміти й оцінювати проблеми, характерні для різних сфер діяльності в різних контекстах [5, с.33]. Іншомовна комунікативна компетентність включає: мовленнєву, соціолінгвістичну, міжкультурну компетенції і, відповідно, передбачає лінгвістичні знання й уміння, соціолінгвістичні, міжкультурні [31; 32].

Згідно з «Загальноєвропейськими рекомендаціями з мовної освіти»[1], комунікативна мовленнєва компетенція складається з лінгвістичного, соціолінгвістичного і прагматичного компонентів, до кожного з яких входять відповідні знання, уміння і навички.

Лінгвістичні компетенції включають лексичні, фонетичні, синтаксичні знання і вміння та інші параметри мови як системи незалежно від соціолінгвістичного значення їх варіантів та від прагматичних функцій їх реалізації. Цей компонент зв'язаний не лише з рівнем або якістю знань (наприклад, рівень фонематичного слуху, обсяг словникового запасу), а також з когнітивною організацією та способом, за яким знання зберігаються (наприклад, різні асоціативні ланцюжки, у які мовець поєднує лексичні поняття), з їх доступністю(активізацією, пригадуванням та наявністю у розпорядженні). Знання можуть бути усвідомлені і чітко виражені або ні. Можна припустити, що когнітивна організація словника та накопичення виразів залежать, у тому числі, й від культурних особливостей спільноти або спільнот, у яких соціалізований індивід і в яких проходить його навчання.

Зазвичай розрізняють лексичну, граматичну, семантичну, фонологічну, орфографічну та орфоепічну компетенцію.

Лексична компетенція - знання і здатність використовувати мовний словниковий запас(складається з лексичних і граматичних елементів).

Лексичні елементи включають: розмовні вирази, (наприклад, привітання, характерні для якоїсь конкретної країни(в даному випадку - Великої Британії): How do you do? Good morning! - Добрий день. Як справи?); фразеологічні ідіоми(наприклад: It is a long shot - Або пан, або пропав); застигли, стійкі вирази, які вживаються як одне ціле (наприклад: Please may I have... - Дайте мені, будь ласка); однослівні форми, які можуть мати кілька значень(наприклад: tank - місткість для рідини або броньована військова машина).

Граматичні елементи, які також входять в лексичну компетенцію, належать до закритих класів слів (сполучники, частки, артиклі тощо).

Граматична компетенція може бути визначена як знання і здатність користуватися граматичними ресурсами мови, де традиційно розрізняють морфологію і синтаксис. Морфологія розглядає внутрішню організацію слів, а синтаксис - організацію слів у речення. Синтаксис досвідченого носія мови може бути дуже складним і значною мірою неусвідомлюваним. Здатність складати з окремих слів і фраз речення для передачі інформації є центральним аспектом комунікативної компетенції.

Семантична компетенція (лексична, граматична, прагматична) полягає у здатності мовця усвідомлювати і контролювати організацію змісту. Лексична семантика охоплює питання значення слова, зв'язок слова з загальним контекстом, внутрішньо лексичні зв'язки (синоніми, еквівалентність перекладу тощо); граматична - розглядає значення елементів, категорій, структур; прагматична - розглядає логічні зв'язки (наприклад, підрядність).

Фонологічна компетенція включає знання та навички перцепції і продукції, тобто, сприймання і мовлення: звукових одиниць(фонем) мови та

способів їх реалізації у певному контексті, наголосу, ритму, інтонації.

Орфографічна компетенція охоплює знання і навички перцепції та продукції символів, з яких складаються письмові тексти. Писемні системи усіх європейських мов базуються на алфавітному принципі, тому ті, які бажають оволодіти іноземною мовою, повинні знати форму як великих, так і малих літер у вигляді прямого шрифту і курсиву, пунктуаційні знаки і випадки їх вживання, логографічні знаки загального вжитку (наприклад, @; \$; & та ін.).

Орфоепічна компетенція передбачає вміння правильно озвучувати слова, які вперше зустрілись у письмовій формі. Це може включати: знання правил написання слів, вміння користуватися словником та знання умовних позначень, що використовуються в ньому для репрезентації вимови, здатність розуміти двозначність, залежно від контексту.

Отже, нами коротко охарактеризовані лінгвістичні компетенції, які є важливою складовою комунікативних мовленнєвих компетенцій.

Друга складова – соціолінгвістичні компетенції – стосується соціокультурних умов користування мовою. Через чутливість до соціальних конвенцій(правил ввічливості, норм, які регулюють стосунки між поколіннями, статями та соціальними групами, лінгвістичних кодифікацій деяких основних ритуалів у житті суспільства) соціолінгвістичний компонент пронизує весь процес спілкування між представниками різних культур навіть тоді, коли його учасники не усвідомлюють повністю цього впливу.

Соціолінгвістична компетенція зв'язана зі знаннями та вміннями, необхідними для здійснення соціального аспекту використання мови. Оскільки мова є соціокультурним феноменом, то соціолінгвістична компетенція передбачає знання лінгвістичних маркерів соціальних стосунків (вживання і вибір привітань, форми звертання, правила вступу до розмови), правил ввічливості, виразів народної мудрості, реєстрових відмінностей, тобто рівнів формальності (офіційний, формальний, нейтральний, фамільярний, інтимний), діалектів та акцентів, які вказують на національне і

регіональне походження, соціальну і етнічну належність, професійну групу.

Прагматичні компетенції зв'язані з функціональним вживанням лінгвістичних засобів: продукування мовних функцій, актів мовлення тощо. Вони пропонують сценарії або програми інтерактивних обмінів, а також стосуються умінь ідентифікації типів і форм текстів. Для функціонування цього компонента вкрай необхідно наголосити на значенні інтеракцій та культурного бачення, у яких формуються дані здібності, навіть більше, ніж на значенні лінгвістичного компонента.

Таким чином, прагматична компетенція асоціюється із знаннями користувача про принципи, за якими певне виловлювання структурується та укладається, використовується для здійснення комунікативних функцій, узгоджується відповідно до інтерактивних схем. Вона передбачає вміння контролювати логічне складання речень з точки зору теми, відомого і нового, природних зв'язків, наприклад, часових («Він упав і я вдарив його», або «Я вдарив його і він упав»), причини і наслідку («Ціни зростають - люди потребують вищої заробітної плати» тощо). Прагматична компетенція включає також знання і здатність використовувати інтерактивні схеми(програми соціальної взаємодії), які підтримують спілкування, такі, як моделі вербального спілкування. Інтерактивна комунікативна діяльність включає структуровані відрізки дій, які сторони виконують по черзі. Найпростішими парами, які вони утворюють, є: запитання - відповідь; твердження - підтвердження(спростування); вимога - згода(незгода) і т.п.

Часто здійснюються «потрійні» обміни, в яких перший співрозмовник підтверджує репліку свого партнера або відповідає на неї, а до розмови прилучається ще один учасник. Такі обміни, як правило, входять до більш тривалих інтеракцій і трансакцій. У більш складних цілеспрямованих кооперативних трансакціях мовлення використовується для утворення робочих груп і встановлення стосунків між учасниками, створення загальної картини головних характеристик поточної ситуації та приведення до спільної думки, встановлення спільної згоди про цілі та дії, які слід реалізувати,

узгодження ролей у здійсненні діяльності, управління практичними діями, визнання остаточного виконання завдання тощо.

На основі аналізу наукової літератури і власного досвіду практичної роботи, нами визначені три рівні сформованості умінь іншомовного ділового спілкування фахівців – (елементарний, середній, високий) і, відповідно, визначені і обґрунтовані показники для аудіювання, читання, діалогічного мовлення, письмового мовлення, які відповідають цим рівням:

ЕЛЕМЕНТАРНИЙ РІВЕНЬ

Аудіювання:

Фахівець може впізнавати знайомі слова та найелементарніші фрази, що стосуються його самого, чи найближчого оточення за умови, коли люди говорять дуже повільно і чітко.

Читання:

Фахівець може читати окремі слова і найпростіші тексти, знайти конкретну передбачувану інформацію в тексті повсякденного характеру(оголошення, реклама), також зрозуміти прості листи.

Діалогічне мовлення:

Фахівець може спілкуватися на простому побутовому рівні, якщо потрібен простий обмін інформацією на знайомі теми та про знайомі види діяльності. Може обговорювати якесь конкретне питання при дуже коротких соціальних контактах, проте самостійно підтримувати розмову йому важко.

Письмове мовлення:

Фахівець може писати окремі слова і найпростіші речення, своє ім'я і прізвище, короткі листи, заповнити формуляри, допускаючи при цьому помилки у написанні.

СЕРЕДНІЙ РІВЕНЬ

Аудіювання:

Фахівець може зрозуміти основний зміст чіткого нормативного

мовлення на знайомі теми, які регулярно зустрічаються, а також приблизний зміст радіо- і ТВ програм про поточні справи, або теми з кола особистих чи професійних інтересів за умови, коли мовлення відносно повільне і чітке.

Читання:

Фахівець може читати з незначними помилками тексти, які містять найуживаніші повсякденні та зв'язані з професійною діяльністю мовленнєві зразки, описи різних подій і ситуацій.

Діалогічне мовлення:

Фахівець може спілкуватись у більшості ситуацій, підтримувати розмову, тема якої знайома (особисто значуща, або зв'язана з професійними інтересами), брати більш-менш активну участь у дискусії у знайомих контекстах, захищаючи власну точку зору.

Письмове мовлення:

Фахівець може написати простий зв'язаний текст, резюме, доповідь, узагальнюючи інформацію, наводячи аргументи «за» і «проти», особисті і ділові листи.

ВИСОКИЙ РІВЕНЬ

Аудіювання:

Фахівець може зрозуміти довготривале мовлення, навіть, якщо воно не досить чітко структуроване, або звучить у досить швидкому природному темпі, за винятком окремих слів, значення яких стає зрозумілим з контексту.

Читання:

Фахівець може вільно читати і розуміти складні тексти, спеціалізовані статті, інструкції, навіть якщо вони не стосуються сфери його професійної діяльності.

Діалогічне мовлення:

Фахівець може швидко й спонтанно висловлюватись без особливих утруднень у доборі слів і виразів, гнучко й ефективно користуватись мовою із соціальними та професійними цілями, обґрунтувати власну точку зору і

донести свої погляди до співрозмовника в повному обсязі.

Письмове мовлення:

Фахівець може виражати думки у формі чіткого, добре структурованого тексту, писати статті, резюме та огляди професійних праць, підкреслюючи те, що йому видається найважливішим.

З метою найбільш точного виявлення рівнів володіння мовленням вважаємо за доцільне виокремити також деякі важливі якісні аспекти усного мовлення на іноземній мові та обґрунтувати їх суттєві характеристики. Це, насамперед, діапазон, правильність, швидкість, взаємодія.

Отже, діапазон мовлення на елементарному рівні характеризується надзвичайно обмеженим набором слів, найпростіших фраз, зв'язаних з особистими потребами та окремими конкретними ситуаціями; на середньому рівні – вживанням простих граматичних структур із завченими фразами, стійкими виразами для обміну інформацією на побутовому і професійному рівні, наявністю досить значного словникового запасу і деякими ваганнями у підборі слів; на високому рівні – достатнім набором різноманітних мовленнєвих засобів, який дозволяє формулювати чіткі висловлювання на широке коло загальних, академічних, професійних або побутових тем.

Правильність мовлення на елементарному рівні характеризується використанням кількох простих структур, значною кількістю помилок у висловлюваннях і реалізацією лише дуже обмеженого контролю за граматичною структурою речень. Для середнього рівня характерним є в основному правильне використання найчастіше вживаних слів і зворотів, здатність самому помітити і виправити допущені помилки. Високий рівень характеризується високим ступенем граматичної правильності, наявністю постійного граматичного контролю. Помилки майже відсутні, або дуже незначні і непомітні.

Швидкість мовлення на елементарному рівні визначається тим, що людина може продукувати дуже короткі висловлювання, з численними

паузами для пошуку засобів вираження думки, повторами. Фахівець, який перебуває на середньому рівні володіння уміннями іншомовного мовлення, може висловлюватись більш-менш зрозуміло, навіть якщо паузи для граматичного і лексичного планування та виправлення занадто очевидні, особливо під час досить тривалого і непередбаченого спілкування. Високий рівень характеризується швидким і спонтанним мовленням, яке відбувається майже без утруднень. Тільки у випадках концептуально складного предмету висловлювання природна легкість мовного потоку може трохи знизитись, що не завжди помітно в цікавій розмові.

Що стосується взаємодії у спілкуванні, яка є дуже важливою, то фахівець, який володіє уміннями іншомовного спілкування на елементарному рівні, може у простий спосіб спілкуватись у діалогічній формі, запитувати і відповідати (зазвичай з помилками) простими репліками, але недостатнє розуміння не дозволяє йому ефективно підтримувати розмову. Для середнього рівня характерним є те, що фахівець може починати, підтримувати і закінчувати розмову, коли вважає за необхідне, вести дискусію на знайомі теми (професійного або особистого плану), незважаючи на деякі мовленнєві помилки, які не перешкоджають розумінню висловленої думки. На високому рівні інтеракція здійснюється легко і вправно, вербальні і невербальні засоби обираються доцільно, спілкування є дуже природним.

Слід відзначити, що крім трьох основних рівнів ми виокремили ще один – критично низький рівень володіння уміннями іншомовного спілкування. Ми не визначали його конкретні показники, оскільки фахівці, які демонструють цей рівень (зазвичай, їх одиниці), фактично майже не вміють ні читати, ні писати, ні спілкуватися на іноземній мові, а уміння іншомовного ділового спілкування у них відсутні взагалі. Їх знання іноземної мови не можуть бути віднесені навіть до елементарного (низького) рівня.

Для успішної професійної діяльності сучасний фахівець повинен володіти високим або принаймні середнім рівнем розвитку вмінь

іншомовного ділового спілкування.

На важливість оволодіння фахівцями уміннями іншомовного ділового спілкування вказується у державному документі «Змістові частини галузевих стандартів вищої освіти підготовки фахівців освітніх кваліфікаційних рівнів молодшого спеціаліста та бакалавра щодо гуманітарної соціально-економічної освіти та освіти безпеки життєдіяльності людини й охорони праці» (Додаток до інструктивного листа Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України) [33]. Згідно з цим документом, випускники вищих навчальних закладів повинні володіти такими вміннями:

- у виробничих умовах, опрацьовуючи професійно орієнтовані іншомовні (друковані та електронні) джерела, розширювати лексико-граматичний рівень;

- здійснювати усні контакти в ситуаціях професійного спілкування, застосовуючи лексико-граматичний мінімум у певній галузі, під час усних ділових контактів, із використанням прийомів і методів усного спілкування і відповідних комунікативних методів;

- здійснювати письмові контакти в ситуаціях професійного спілкування, використовуючи лексико-граматичний мінімум у певній галузі та іншомовні (друковані та електронні) джерела, в умовах письмових ділових контактів із використанням прийомів і методів письмового спілкування та відповідних методів оформлення ділової документації;

- у виробничих умовах під час усного та письмового спілкування за допомогою відповідних методів застосовувати компоненти соціолінгвістичної компетенції для досягнення взаємного порозуміння.

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. Отже, сучасний фахівець повинен володіти уміннями:

- 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.

Крім того, слід враховувати необхідність забезпечення функціональної спрямованості у формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування, оскільки ділова комунікація вимагає від фахівців 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, до менш уживаних (вузько профільних).

Світова практика ділового спілкування свідчить, що сьогодні найбільше значення мають реєстри, які відповідають таким вимогам сучасного світу бізнесу, 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.

У діловому світі спілкування по телефону використовується з різною метою, проте в будь-якому випадку фахівець повинен на іноземній мові уміти : привітатися; представити себе, свою фірму, установу, організацію; передати необхідну інформацію; прийняти інформацію; обговорити проблему; вибачитися; попрощатися тощо. Для цього існують відповідні зразки способів спілкування у різних ситуаціях. В кожному зразку відтворюється конкретна стійка модель: називне речення, яке складається тільки з назви компанії (фірми, установи); висловлювання, яке складається з двох речень: привітання і назва компанії. Можна відзначити й інші типи для даного реєстру ділового спілкування моделі: привітання і прохання; представлення і формулювання мети телефонного дзвінка та ін. [34].

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...).

Дуже важливим у професійній діяльності сучасного фахівця є вміння ведення ділової кореспонденції, що, в свою чергу, передбачає наявність 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, розгорнутість, повнота висловлювань; обов'язкова мовна нормативність: зв'язність мовлення, граматична і стилістична правильність, складні синтаксичні конструкції, вживання нейтральної лексики [35].

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

Сучасні фахівці повинні вміти 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 менеджери: 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 посилання 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 володіння великою 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, фахівці повинні володіти вміннями написання телеграм, 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.

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.

Зауважимо, 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 honor 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.

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

Особливо 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: Комуникант А. – «By the way, how did you like the presentation of...?» Комуникант 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.

Найбільш складною формою іншомовного ділового спілкування є переговори.

Ділові переговори ставлять високі вимоги до професійно-комунікативних вмінь учасників делегації. Адже в процесі переговорів потрібно уміти правильно поставити запитання, перевести розмову в іншу площину, зняти емоційну напругу, лаконічно і чітко сформулювати головні ідеї, пропозиції, умови тощо. Тому всі вище охарактеризовані вміння іншомовного ділового спілкування, фактично, знаходять реалізацію в процесі переговорів.

Важливо також підкреслити, що володіння вміннями іншомовного ділового спілкування передбачає широке використання стандартних виразів, так званих «кліше».

Відомо, що висловлюванням в діловому спілкуванні притаманна певна стереотипізація, тобто існують різні кліше, штампи, стандартні вирази, які широко використовуються в діловому мовленні в схожих ситуаціях.

Мовленнєві стереотипи - це готові формули з точки зору їх морфолого-синтаксичної структури і лексичного наповнення у певній мовленнєвій ситуації. Ці формули-кліше слугують орієнтирами у взаємодії партнерів по

спілкуванню і обираються у відповідності з обстановкою і ситуацією спілкування.

Мовленнєві кліше як стандартизовані, стереотипні мовленнєві формули в значній мірі автоматично включаються співрозмовниками в процес спілкування і тим самим сприяють економії часу і енергії комунікантів, оскільки немає необхідності постійно думати, як сформулювати на іншій мові якусь фразу. І хоч вони мають узагальнений характер і не відображають індивідуального стилю спілкування, вони мають величезне значення в оволодінні уміннями іншомовного ділового спілкування. Саме тому кожен сучасний фахівець повинен володіти знаннями найбільш поширених кліше, тобто стереотипних висловлювань при вітанні, знайомстві, висловлюванні згоди, сумніву, подяки, прощанні, вибаченні тощо. Наведемо деякі приклади:

«Dear Sir or Dear Madam», «Ladies and Gentlemen», «Dear Mr. Gibbs», «Dear Mrs. Mills», «Dear Miss Dalton», «Hello!», «Hi!», «Nice to meet you! How do you do?», «Pleased to meet you!», «Good morning!» (before 12 noon), «Good afternoon!» (12 noon – 6 p.m.), «Good evening!» (after 6 p.m.), «Buy!», «Good buy!», «See you later!», «See you soon!», «Exactly! Precisely! Definitely!», «Of course! Sure!», « Yes. That' right. That's correct», «Maybe», «Probably», «I think so», «I guess so», «Yes. OK. I'd like that. Great!», «That sounds great!», «No! Definitely not! Of course not!», «No way!», «No. I'm afraid not. Not really», «I don't think so. I doubt it», «Probably not. I'm not sure».

Використання кліше в іншомовному діловому спілкуванні тісно зв'язано з конвенційністю, тобто відповідністю певним нормам, традиціям, правилам, притаманним даній спільноті.

Конвенційність у діловому іншомовному спілкуванні передбачає дотримання певних норм і правил вербального і невербального спілкування і тісно зв'язана з поняттям мовленнєвого етикету.

Н. Формановська визначає мовленнєвий етикет як мікросистему національно-специфічних вербальних одиниць, прийнятих в даному суспільстві для установаження контактів між співбесідниками, забезпечення

спілкування в бажаній тональності [36, с.30].

Таким чином, етикет регулює вибір тих чи інших вербальних і невербальних засобів в конкретній ситуації і обстановці для конкретного партнера по спілкуванню і представляє собою стилістичні формули-кліше, які дозволяють продуктивно вступати в мовленнєвий контакт і підтримувати розмову в потрібній тональності [37].

Структура мовленнєвого етикету складається із стереотипів – типових конструкцій і кліше, які часто повторюються.

Поняття мовленнєвого етикету співвідноситься з діловим, який в значній мірі забезпечує успішність проведення ділових зустрічей, переговорів і визначає оптимальну поведінку комунікантів у конкретних ситуаціях, спрямовану на досягнення мети і отримання запланованих результатів.

Конвенційність передбачає відносини, які будуються на основі зафіксованих, задекларованих загально визнаних норм поведінки.

Відомо, що до психологічних механізмів сприймання у спілкуванні відноситься процес соціальної стереотипізації, суть якого в тому, що образ іншої людини будується на основі тих чи інших типових схем. Під соціальним стереотипом, як правило, розуміють стійкі уявлення про якісь явища чи людей, властиві конкретній країні, представникам конкретних соціальних груп. Співрозмовник орієнтується на певні соціокультурні особливості співбесідника, які впливають на вибір засобів і способів вербальної і невербальної комунікації.

Ми солідарні з тими вченими, які вважають, що на сучасному етапі розвитку суспільства володіння іноземними мовами не може бути відокремлено від того соціально-культурного контексту, в якому вони використовуються.

Іншими словами, фахівці повинні бути ознайомлені з найбільш важливими аспектами щоденної і спеціальної (професійної) сфери, що орієнтує на підготовку ділових людей не тільки на вузько профільному рівні,

а передбачає розвиток їх загальнокультурного рівня, необхідного для адекватного і повноцінного спілкування в іншомовному середовищі. Це означає, що сучасний фахівець для повноцінного іншомовного спілкування повинен володіти хоча б мінімумом так званих фонових знань.

Як відомо, фонові знання – це комплекс знань про національні особливості, національну культуру країни, мова якої вивчається, необхідних для здійснення результативного комунікативного акту. Фонові знання можуть бути соціальними, індивідуальними, колективними:

- соціальні фонові знання – це та інформація по проблемі обговорення, яка відома всім учасникам спілкування ще до початку отримання мовленнєвого повідомлення;

- індивідуальні фонові знання – це та інформація по даній проблемі, яка відома тільки окремим учасникам до початку їх спілкування;

- колективні фонові знання – це інформація, яка відома всім членам певної соціальної, професійної сукупності людей, які володіють спеціальними знаннями в певній галузі (медики, політики, соціологи, менеджери).

Враховуючи специфіку ділового спілкування, вважаємо, що всі фахівці повинні засвоїти фонові знання стосовно щоденної комунікації і фонові спеціалізовані (професійні) знання. У першому випадку під щоденною комунікацією розуміємо сукупність конкретних ситуацій, які відображають картину світу як мікрокультуру соціального спілкування типових носіїв даної мови. Мікро культура – це конвенційно встановлені норми і правила поведінки, прийняті в іншій лінгвокультурній спільноті. У другому випадку спеціалізовані фонові знання розглядаються нами в умовах, максимально наближених до реального професійно-ділового спілкування.

У діловому спілкуванні на іноземній мові взаємодія учасників і система їх відносин має стандартизований національно-стереотипний характер. Вступаючи в ділові контакти, партнери є не тільки представниками певної соціальної категорії, але і носіями мови, культури конкретної країни, регіону.

Кожна лінгвокультурна спільнота має свої правила і норми поведінки. Наприклад, деякі властивості національного характеру американців проявляються у висловлюваннях, для яких характерне широке використання засобів переконання, наведення фактів як способу аргументації, зведення до мінімуму емоційних проявів в момент прийняття рішення.

Незважаючи на те, що світовою мовою ділового спілкування визнано англійську мову, інші мови, наприклад, німецька, теж є досить поширеними.

Стосовно німецьких ділових партнерів, то їх висловлювання завжди чіткі, достатньо лаконічні, точні, аргументовані.

Конвенційність як невід'ємна частина ділового спілкування є орієнтиром у взаємодії і взаємовідносинах комунікантів, регулятором етикетних норм поведінки. Так, в німецькій культурі ввічливість можна виразити за допомогою різних стереотипізованих фраз-кліше, в яких переважають такі граматичні форми як Konjunktiv.

В процесі звертання слід враховувати дистанцію, яка визначається рангом соціальної позиції:

Guten Tag, Herr(Frau Schmidt) . Дистанція, прізвище

Herr Direktor. Дистанція, ранг

Sehr verehrte Дистанція, безособистісне звернення

Hallo, Manfred. Дистанція, ім'я

Привітання завжди передуює постановці проблеми. При цьому слід поглянути на партнера по спілкуванню дружнелюбно. Між привітанням і першим питанням обов'язковою є пауза, щоб партнер мав змогу відповісти на привітання. Не зайвим буде прояв готовності надати допомогу:

Wie kann ich Ihnen helfen ? Чим я можу вам допомогти?

Was kann ich für Sie tun? Що я можу для вас зробити?

Отже, іншомовне ділове спілкування не буде повноцінним і продуктивним, якщо комуніканти не знають і не дотримуються правил і норм поведінки, прийнятих в іншій культурі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання /Науковий редактор українського видання проф. С.Ю. Ніколаєва. К.: Ленвіт, 2003. 273с.
2. Кремень В.Г. Вища освіта і наука - пріоритетні сфери розвитку суспільства у ХХІ ст.. *Вища школа*. 2002. №4-5. С.5-3.
3. Пассов Е.И. Коммуникативное иноязычное образование : готовим к диалогу культур. Минск : Лексис. 2003. 184 с.
4. Болотов В.А. Компетентносная модель : от идеи к образовательной программе. *Педагогика*, 2003. № 10. С. 23 – 28.
5. Микитенко Н.О. Технологія формування іншомовної комунікаційної компетентності майбутніх фахівців природничого профілю. Монографія / За ред.. Г.В. Терещука. Тернопіль : ТНПУ, 2011. 411 с.
6. Чемерис І.Нові вимоги до спеціаліста : поняття компетентності й компетенції. *Вища освіта України*. 2006. № 2. С.84–87.
7. Ковтун В.В. Професійна підготовка менеджерів як проблема вітчизняної педагогіки. Теоретичні питання культури освіти та виховання. К.: КНЛУ, НМАУ, 2006. Вип. 31. С. 65–68.
8. Рябоконт О.В. Концепція методичного забезпечення післядипломної іншомовної самопідготовки менеджерів із зовнішньоекономічних зв'язків. *Іноземні мови*. 2004. № 1. С. 31–35.
9. Бабинець М.М. Підготовка майбутніх фахівців менеджменту до іншомовного ділового спілкування. *Вісник Черкаського національного університету. Серія : Педагогічні науки*. Черкаси, 2011. Вип. № 6 (219) С.10-13.
10. Шахматова Е.В. Формирование умений делового общения у студентов неязыковых специальностей гуманитарного вуза средствами иностранного языка : дис ... кандидата пед. наук : 13.00.08 : Комсомольск – на Амуре, 2009. 210 с.

11. Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching : Strasbourg : Council for Cultural Cooperation, 1997. 67 p.
12. Hutchinson, M. English for Special purposes. London.: CUP, 1990. 246p.
13. Морська Л.І. Англійська мова для спеціальних цілей : історія виникнення підходу та його специфіка. *Науковий вісник УжНУ. Серія «Педагогіка. Соціальна робота»*. Ужгород, 2012. Вип.25. С.136-138.
14. 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; 13.00.02. Тернопіль, 2008 40с.
15. Сафонова В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций. Воронеж : Истоки, 1996. 286 с.
16. 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. Одеса, 2005. 20 с.
17. 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.
18. Жорнова О. Формування студента як суб'єкта соціокультурної діяльності. *Вища освіта України*. 2007. № 2. С. 90–93.
19. 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.
20. 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. Тернопіль, 2006. 20с.

21. Макара, Л. В, Обучение профессионально-ориентированному общению на английском языке студентов неязыкового вуза. СПб.: Питер, 2000. 251 с.
22. Назарова Т. Б. Английский язык делового общения: курс лекций и практикум: учеб. Пособие. М.: Астрель, 2004. 272 с.
23. Кочмина Г. С. Педагогические условия организации иноязычного делового общения студентов в учебном процессе. М.: Высшая школа, 2002. 167 с.
24. Савчин М.В. Загальна психологія: навч. посібник. К.: Академвидав, 2011. 464 с.
25. Пассов Е. И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению 2-е изд. М.: Просвещение, 1991. 222 с.
26. Андрущенко Т.Ю., Кисляков В.В. Психология профессионального общения : методическое пособие . Волгоград : ВГПИ, 1990. 30 с.
27. Рыданова И.И. Основы педагогического общения. Минск.: Беларуская наука, 1998. 319с.
28. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М.: Дело, 1993. 192 с.
29. Пермякова Е.Р. Подготовка будущих менеджеров в вузе к работе в международном экономическом пространстве : дис ... канд. пед. наук : 13.00.08. М., 2005. 164 с.
30. Черній Л.В. Компетентнісний підхід у фаховій підготовці майбутніх учителів іноземної мови в університетах США : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед наук : спец. 13.00.04. Тернопіль, 2011. 20 с.
31. Павлова Н.Ю. Формирование коммуникативной компетентности у студентов экономического вуза в процессе изучения иностранного языка : дисс. кандидата пед. наук : 13.00.01. Хабаровск, 2005. 198 с.
32. Цар І.О. Специфіка формування соціокультурної компетенції студентів–економістів. *Наукові студії*. Тернопільський комерц. ін–т. Тернопіль. 2007. Вип.1. С.108–110.
33. Змістові частини галузевих стандартів вищої освіти підготовки фахівців освітніх кваліфікаційних рівнів молодшого спеціаліста та бакалавра щодо

гуманітарної соціально-економічної освіти та освіти безпеки життєдіяльності людини й охорони праці : додаток до інструктивного листа Міністерства освіти і науки України від 19.06.2002 р за № 1.9-307.

34. Comfort J. *Effective Telephoning*. Oxford University Press, 1997. 110 p.

35. Скуратівська Г.С. Методичні рекомендації для навчання писемного англійського професійного мовлення студентів фінансово–економічних спеціальностей. *Іноземні мови*. 2002. № 2. С.25–26.

36.Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М.: Смысл, 1998. 175с.

37. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування : навч. посіб. К : АРТЕК, 2000. 192 с.

Козубовська І.В., Канюк О.Л., Бабинець М.М.

**Формування вмінь іншомовного ділового спілкування у процесі
професійної підготовки фахівців
(навчально-методичне видання)**

В авторській редакції

Підписано до друку 27 .06.2020. 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*