

УДК 811:913.4.21'17

Степанов А.В., Данилова З.В.
(Львів, Україна)

МІЖКУЛЬТУРНИЙ АСПЕКТ ФОРМУВАННЯ УСНОЇ АНГЛОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ З ДІЛОВОЇ МОВИ

У статті розглядається міжкультурний аспект формування усної комунікативної компетенції з ділової англійської мови у студентів з галузі знань «Економіка та підприємництво». Запропоновано методичні прийоми, орієнтовані на розвиток мовленнєвих навичок та формування культури ділового англомовного спілкування.

Ключові слова: усна комунікативна компетенція, міжкультурна комунікація, ділова англійська мова, мовленнєвий етикет.

В статье рассматривается межкультурный аспект формирования устной коммуникативной компетенции по деловому английскому языку у студентов области знаний «Экономика и предпринимательство». Предложены методические приемы, ориентированные на развитие речевых навыков и формирование культуры делового англоязычного общения.

Ключевые слова: устная коммуникативная компетенция, межкультурная коммуникация, деловой английский язык, речевой этикет.

The article deals with the crosscultural aspect of oral communicative capacities in Business English. Methodological techniques focused on the development of language skills and a culture of Business English communication are proposed.

Key words: oral communicative capacities, crosscultural communication, Business English, speech etiquette.

Статус англійської мови у світі як мови міжнаціонального спілкування у побутовій та професійній сферах суспільного життя вирізняє її серед інших та робить англійську мову перспективною для вивчення і практичного застосування у сучасному суспільстві. Глобальний характер англійської мови зумовлює питання формування міжкультурної компетенції майбутніх фахівців в галузі економіки, підприємництва та торгівлі як одне з найбільш актуальних на сьогоднішній день у сфері методики викладання ділової англійської мови. Формування навичок усного англомовного спілкування охоплює досить широке коло завдань – починаючи з необхідності набуття фонових історико-культурних знань і навчання поведінковим моментам, і завершуючи поясненнями кардинальних відмінностей у міжкультурній комунікації, які характерні для представників різних культур. Саме тому й викладання ділової англійської мови як реального засобу міжнародного та міжкультурного спілкування в сучасному світі неможливо без вивчення основних особливостей і характеристик, які притаманні різним культурам, а рівноправний діалог

© Степанов А.В., Данилова З.В., 2011

представників різних культур передбачає не тільки достатній рівень володіння іноземною мовою, а й сформованість міжкультурної компетенції співрозмовників.

Вважаємо, що перелічені вище фактори визначають методичний аспект формування навичок ділової англійської мовної компетенції у студентів з урахуванням міжкультурної комунікації та зумовлюють **актуальність** цього дослідження. **Метою** дослідження є аналіз методичних прийомів, спрямованих на ефективне формування навичок усної англійської мовної комунікативної компетенції з ділової мови у студентів галузі знань «Економіка та підприємництво»

Одним з важливих аспектів вивчення будь-якої іноземної мови є формування навичок усного мовлення. Формування навичок усної іноземної комунікації займає провідне місце у програмі підготовки фахівців відповідно до вимог Болонської декларації [1: 3-7]. Загальновідомим є факт, що комунікативні взаємодії між учасниками комунікативного акту можуть бути успішними, а можуть і закінчитися комунікативним провалом. Це залежить від «культурно обумовленої взаємної комунікативної компетенції» [2: 172] учасників комунікативної події. Культурно обумовлені відмінності призводять до особливого різновиду комунікації, а саме міжкультурної, коли комунікативна компетенція учасників спілкування є настільки різною, так що це може відобразитися на результатах та ефективності комунікації. Комунікація як складний мовленнєвий процес дозволяє учасникам висловити «зовнішню стосовно самих учасників інформацію, внутрішній емоційний стан, а також статусні ролі, в яких вони перебувають відносно один одного» [2: 179]. Міжкультурна компетенція в даному випадку являє собою певний набір декількох видів знань, якими володіють комуніканти. Такі знання складаються з «особистого досвіду індивідуума, базових, фундаментальних знань про світ, що є у всіх людей, і інших знань, якими володіє кожна людина внаслідок його приналежності до різних національних, етнічних, соціальних, релігійних, професійних та інших групам» [3: 77]. Враховуючи широкий характер знань такого виду та груповий характер їх носіїв, пропонуємо назвати цей тип знань загальнокультурологічними.

Однак, з досвіду викладання ділової мови відомо, що важливим є другий компонент, який передбачає знання не загальні, а спеціальні: мовленнєві фрази та усталені кліше, які вживаються в ході спілкування на офіційному рівні. Оскільки такі знання стосуються безпосередньо рівня мови, пропонуємо їх назвати лінгвістичними. Таким чином поєднання знань загальних та власне лінгвістичного компоненту – знання, розуміння і адекватне застосування даних етикетних формул, прийнятих в англійській культурі, – забезпечує, на нашу думку, ефективне спілкування англійською мовою у професійній сфері.

З досвіду роботи відомо, що в ході викладання дисципліни «Ділова англійська мова» у немовному вузі становить певні труднощі навчити студентів володінню всіма видами мовної діяльності в однаковому обсязі, оскільки в навчанні мовленню виникають значно більші ускладнення, ніж у навчанні аудіюванню, письму, читанню та перекладу. При цьому навчання діалогічній мовленнєвій компетенції передбачає оволодіння мовним матеріалом, створення у студентів звички користуватись англійською мовою у повсякденному побутовому і професійному спілкуванні та, найголовніше, утворення механізмів підготовленого і непідготовленого мовлення з урахуванням міжкультурного аспекту [4: 27].

Усне ділове спілкування підпорядковується комплексу певних правил, етикетних формул, дотримання яких вважається обов'язковим у відповідних ділових колах залеж-

но від форми ділової комунікації, ступеня офіційності, конкретних завдань, які стоять перед учасниками діалогу, а також національно-культурних традицій і суспільних норм поведінки [5: 3]. Тому вважаємо доцільним паралельно з вивченням практичного англійського матеріалу подавати студентам інформацію, яка стосується правил ведення ділового спілкування. Саме такий підхід був застосований нами при розробці навчального посібника «Ділова англійська мова для маркетологів», в якому окрема частина *Business Communication in Marketing* присвячена діловому спілкуванню [6]. Опрацювання теоретичного матеріалу в жодному разі не може проводитися окремо від практичної діяльності живого спілкування. Саме тому рекомендуємо будь-які теоретичні пояснення супроводжувати відповідними завданнями на розвиток англійської комунікативної компетенції, що спонукають до висловлення думки та обговорення, викликають інтерес у студентів. Наприклад:

Topic 1: Communication

Tasks:

1. Read the general information about communication in business. Look through the text and write the unknown words, find their meaning in the dictionary and learn them.

2. Read the text once more and write the translation of the parts that you are interested in. Reproduce the information you have read in Ukrainian.

3. Think about what you have read and say what information was new for you. Write a short summary of the text.

4. Express your opinion:

a) what is the role of business communication in modern businessman's life?

b) what methods of business communication do you consider effective?

c) what are the main tasks of the Association of Business communication and how should they be fulfilled?

5. Write an essay (10 – 15 sentences) on the topic "Business communication in modern life". Present the information you prepared orally.

Basic concept

Business communication is communication used to promote a product, service, or organization; relay information within the business; or deal with legal and similar issues... і т. д. [6: 187].

Однак теоретичне підґрунтя не може замінити повністю спілкування. Усне мовлення – це безперервна ланка діалогів різного характеру. Тому вважаємо, що усну комунікативну компетенцію студентів доречно розвивати на основі її діалогічної форми. При цьому формування навичок складання діалогів варто здійснювати поетапно: ознайомлення з лексико-граматичним матеріалом, його первинна активізація, відпрацювання навичок, необхідних для формулювання висловлювань під час мовлення. Саме такої методики ми дотримуємося при укладанні навчально-методичних матеріалів, та зокрема, навчального посібника з ділової англійської мови "Train your Business English" [7]. Відпрацювання діалогічних вмінь є одним з найбільш важливих методичних аспектів в навчанні усному мовленню іноземною мовою. Двосторонній характер діалогу передбачає комбіноване тренування говоріння і слухання, відпрацювання миттєвої реакції на репліку співбесідника, знання прийомів і засобів стимулювання мови. Необхідність мовного стимулювання в методичному відношенні вимагає створення і використання умовної мовної ситуації.

Першим етапом у навчанні діалогічного мовлення є відпрацювання різноманітних типів питань та відповідей [7: 26 – 27]. Загальні питання розвивають вміння слухати і реагувати на сприйняте мовлення позитивно чи негативно. Розділові питання закріплюють структуру розповідного речення у поєднанні з короткою відповіддю. Альтернативні питання навчають імітації, вибору відповіді і трансформації питання у повну відповідь. Спеціальні питання вимагають від студентів елементів творчості при складанні і самостійній побудові відповідей.

Беручи до уваги те, що студенти вивчають ділову англійську мову уже прослухавши загальний курс «Іноземна мова (англійська)» та враховуючи принцип поетапності навчання [8: 18], формування компетенції усного діалогічного та монологічного мовлення слід проводити на певній лексико-граматичній основі. На цьому етапі, на нашу думку, можливе введення формул мовного етикету, які виражають різного роду комунікативні значення: вітання, вибачення, побажання, прохання, запрошення, пропозиція, відмова, погодження тощо, однак належать не до розмовного, а власне ділового стилю англійської мови. Досвід роботи зі студентами другого та третього курсу ЛКА показує, що розширення словникового запасу ділової лексики та володіння формулами мовного етикету переводить процес комунікації у сферу професійно-орієнтованого та ділового спілкування, особливо в тих випадках, коли учасники діалогу володіють базовим словниковим запасом і має досвід англійського спілкування на загальну та повсякденну тематику. Наприклад, при вивченні теми «Встановлення ділових контактів» можна запропонувати такий синонімічний ряд формул мовного етикету, відмінних за ступенем офіційності: *Nice to meet you / Pleased to know you / Glad to get acquainted with you / Happy to make your acquaintance / I am so glad to have the opportunity of making your acquaintance* [7: 6 – 9].

При цьому важливо супроводжувати мовні кліше не лише їхнім перекладом українською мовою, а й подавати додатковий коментар щодо особливостей вживання в англійських країнах, приналежність фрази до певного функціонального стилю та субстилю мовлення (розмовно-побутовий чи офіційно-діловий), додаткові стилістичні конотації, вживаність в окремих національних варіантах англійської мови тощо, що лежить в основі міжкультурного підходу викладання іноземної мови.

Наприклад:

1) **GREETINGS AND GOODBYES**

Formal	Informal
How do you do?	Hello / Hi!
Good morning.	Morning!
Good afternoon.	Afternoon!
	G'Day (Australian English)
Goodbye.	Bye! [7: 8].

2) **INTRODUCING PEOPLE**

There are many various rules of introduction. It's necessary to know them.

Remember the following rules of introduction:

- 1) introduce man to woman;
- 2) introduce young people to older ones;
- 3) introduce old friends to newcomers;
- 4) introduce a young girl to a married woman.

The most simple form of introduction is the pronouncing of the two names.

Man to Man: “*Mr. Walters, Mr. Jordan*”. “*Mr. Walters, would you meet Mr. Jordan*”.

Man to Woman: “*Miss Blake, Mr. Jordan*”. “*Miss Blake, this is Jack Jordan*”. “*Miss Blake, would you meet my assistant Jack Jordan*”.

Use such responses **to introduction**: “*How do you do*”, it’s a greeting and not a question. Use “*I am glad to meet you*”, “*Happy to meet you*” or just “*Hello*” as a response to an introduction. It is very good to add the name of the person introduced: “*I am very happy to meet you, Mr. Green*”.

Always stand when introduced, ladies may remain seated. “*Hello!*”, “*How do you do?*”, “*Good morning!*”, “*Good afternoon!*”, “*Good evening!*” are greetings.

“*I am very well, thank you*” is the answer to the question “*How are you?*”

“*You are welcome*” is the answer to “*Thank you!*”

“*That’s right*” is the answer to the apology “*Excuse me*” [7: 38 – 39].

Така додаткова інформація сприятиме адекватності і правильності вживання мовленнєвих засобів під час висловлювання та забезпечить досягнення комунікативної мети.

Поглиблення лексичного запасу та розширення знань особливостей вживання лексичних одиниць в міжкультурному спілкуванні є важливою передумовою формування усної комунікативної компетенції. Тому, обговорюючи тему, наприклад, “Прощання” не можна використовувати лише ті фрази, які відомі студентам з попередніх етапів вивчення англійської мови: *Good bye; Bye*. Вважаємо, що при викладанні ділової англійської мови необхідно повідомити таку додаткову інформацію, яка допоможе їм відчувати себе більш вільно в подібній комунікативній ситуації: «Якщо Вас запросили, то перед тим, як піти, Вам необхідно попередити господарів. При цьому Ви можете використати наступні мовленнєві вирази:

I’m sorry, I must be going now;

I wish to thank you and say goodbye (formal);

It’s time I was going off;

I’d better be going; I’ve got to be going;

I’m afraid it’s time saying goodbye (semi-formal);

Oh, look at the time, I must rush. See you later;

Must dash. See you; Must go. There’s work to do (informal)» [7: 39 - 42].

З метою активізації лексико-комунікативного матеріалу пропонується наступний блок вправ, безпосередньо орієнтованих на розвиток діалогічного мовлення. Спочатку доцільно ознайомити студентів з типовими у діловому спілкуванні взірцями діалогів, а далі формувати вміння вести ділову бесіду шляхом ситуативних завдань на доповнення, продовження діалогів, їх моделювання тощо. Наприклад:

I. a) *Read and translate the dialogues;*

b) *Dramatize the dialogues in pairs and then try to reproduce some of them from memory. Change the names if necessary.*

1 (formal).

- Hello, Mr. Brown. How are you?

- I’m fine, thank you. I’d like to make an appointment. Would it be possible for you to see me tomorrow morning?

- I'm afraid I'll be engaged. How about 4 o'clock tomorrow afternoon? That would suit me very well.
- Fine. I'll be at your office at 4 tomorrow afternoon.
- Good, see you tomorrow [7: 31].

2 (semi-formal).

- I was just thinking, Mrs. Green, perhaps it might be a good idea if I took you out to dinner. What about next Wednesday?
- I'll be most delighted. But I'm afraid I can't make it on Wednesday. Why not to make it this Saturday?
- That's all right with me.
- All right then, till Saturday.
- I'll pick you up at your house. Is that convenient? We can go somewhere in the car.
- Oh yes, I'd love to [7: 45].

3 (informal).

- We are having a party at our house tomorrow, Mary. It begins at four o'clock. Will you come?
- Thank you very much. I'd like to come but we have some work in the afternoon. Must I come at four o'clock?
- Oh no, you needn't come at four, but you mustn't be too late or all the best cakes will be eaten.
- But I must go home first.
- Oh, you needn't do that. You will be late if you do.
- Oh yes, I must change my frock, but you needn't worry, I shan't be very late. I'll be there by half past four [7: 47].

II. Complete the dialogues with the words from the box and write them into your notebooks.

good-bye	fine	to meet you	regards	how
looking forward		how are you		quite well

- Good morning. Glad _____.
- Good morning. _____?
- I'm _____, thank you.
- _____ is your wife?
- _____, thanks.
- My best ... to her. _____.
- Good-bye. _____ to seeing you [7: 56].

Розмежування національних варіантів англійської мови є одним з важливих аспектів ефективності ділового міжкультурного спілкування. Відмінності у лексиці, що існують у різних носіїв одної й тої ж самої мови, як правило вважаються незначними, і тому в процесі викладання англійської мови як іноземної аспекту територіальної та регіональної варіативності не приділяється достатня увага. Практика спілкування та ведення документації показує, що такий підхід не є зовсім правильним. Тому вважаємо, що саме при навчанні діловому мовленню варто враховувати специфіку вживання відповідних лексем, термінів, мовленнєвих кліше у британському та американському національних

варіантах англійської мови. У підручнику “Business Companion in Finance” питанню національних варіантів як одному з аспектів належного міжкультурного спілкування присвячений окремий розділ [9: 21]. Наведемо приклади деяких з них:

Unit 3. BRITISH AND AMERICAN ENGLISH IN THE AREA OF FINANCE

The following are some of the more obvious and important differences in terminology between British and American English in the area of finance.

British	American
Annual General Meeting (AGM)	Annual Stockholders Meeting
Articles of Association	Bylaws
base rate	prime rate
building society	savings and loan association or “thrift”
cheque	check
creditors	account payable
debtors	account receivable
Memorandum of Association	Certificate Incorporation
ordinary share	common stock
profit and loss account	income statement

При формуванні навичок діалогічного мовлення вважаємо необхідним зосередити навчальний процес навколо вивчення певної кількості лексичних та граматичних моделей з високим індексом частотності вживання у діловому мовленні. Наступним кроком є тренувальні вправи на їх відтворення та свідоме вживання, доки вказані моделі не стануть частиною активного словникового запасу. Дотримання принципу переходу від простішого до складнішого, забезпечення повторюваності лексики і граматичних конструкцій, на нашу думку, сприятиме полегшенню засвоєння навчального матеріалу, а практика діалогічного мовлення забезпечує формування навичок автоматичного користування моделями англійської мови.

Таким чином, приходимо до **висновку**, що робота над розвитком діалогічного мовлення проводиться за системою, яка включає: послідовність опрацювання матеріалу, опору на схеми і мовні зразки моделювання діалогів згідно з тематикою використання реальних ситуацій мовлення, розвиток творчої активності студентів. Узагальнений досвід формування і розвитку усної комунікативної компетенції, зокрема навичок діалогічного мовлення, безпосередньо стосується викладання дисципліни «Ділова іноземна мова (англійська)» для студентів галузі знань «Економіка і підприємництво», однак може бути використаний в процесі викладання англійської мови для студентів інших економічних спеціальностей. Наведені приклади роботи зі студентами базуються на досвіді викладання і носять рекомендаційний характер. Вказані методи і прийоми можуть бути змінені й доповнені та застосовані відповідно до індивідуального підходу викладача, що відкриває **можливості для подальшого дослідження**.

ЛІТЕРАТУРА

1. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Науковий редактор українського видання доктор пед. наук, проф. С.Ю.Ніколаєв. – К.: Ленвіт, 2003. – 273 с.
2. Бергельсон М.Б. Межкультурная коммуникация как исследовательская программа: лингвистические методы изучения кросс-культурных взаимодействий. Вестник МГУ. Сер.19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2001. №4. С.166-181.
3. Свиридон Р.А. Формирование межкультурной компетенции будущего специалиста в области мировой экономики средствами делового английского языка // Сборник научных трудов II Международной летней школы для молодых исследователей “Инновационные образовательные технологии в преподавании иностранных языков”. – Томск, Изд-во ТГПУ, 2005. – С. 72-84.
4. Китайгородская Г.А. Методические основы интенсивного обучения иностранным языкам. – М.: Изд-во Московского университета, 1996. – 52 с.
5. Степанов А.В. Ділове спілкування та ділова документація. Завдання і методичні вказівки до практичних занять для студентів напрямів підготовки галузі знань 0305 “Економіка та підприємництво” – Львів, Видавництво ЛКА, 2009. – 88 с. – dev.lac.lviv.ua/lib.
6. Данилова З.В., Степанов А.В. Ділова англійська мова для маркетологів. Business English for specialists in marketing: Навчальний посібник. – Львів, Видавництво ЛКА, 2009. – 408 с. – dev.lac.lviv.ua/lib.
7. Данилова З.В. Англійська мова. Train your Business English: Навчальний посібник. – Львів, Видавництво ЛКА, 2009. – 384 с. – dev.lac.lviv.ua/lib.
8. Грызулина А.П. Хрестоматия по методике преподавания английского языка. – М.: Просвещение, 1993. – 159 с.
9. Асаул І.В., Данилова З.В., Степанов А.В. Англійська мова. Business Companion in Finance: Підручник. – Львів: Видавництво ЛКА, 2010. – 176 с. – dev.lac.lviv.ua/lib.