

ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ ДЛЯ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ

Бавбекова Замира Ринатовна

Преподаватель кафедры русского языка

Г.Ташкент Филиал РГУ (НИУ) нефти и газа им.

И.М.Губкина

в г.Ташкенте

bavbekova.zamira@gmail.com

Аннотация: Представленная работа посвящена анализу проблемы формирования навыков делового общения на иностранном языке у студентов нелингвистических специальностей. В статье обосновывается актуальность данного направления обучения, обусловленная возрастанием роли иноязычной коммуникации в профессиональной среде. Целью исследования является разработка методических рекомендаций по оптимизации процесса обучения деловому общению, ориентированных на иностранную аудиторию (студенты продвинутого этапа обучения). В работе выделяются и описываются методы и формы работы, основанные на современных учебных технологиях и способствующие эффективному формированию профессиональных компетенций в сфере делового общения в условиях языковой среды. Результатом исследования является ряд предложений по оптимизации образовательного процесса в иностранной аудитории.

Ключевые слова: деловое общение, профессиональное общение, языковые компетенции, формы работы, продвинутый этап обучения, речевая деятельность, компетенция, современный русский язык.

Abstract: The presented study focuses on analyzing the challenges of cultivating foreign language business communication skills in students of non-linguistic disciplines. The article argues for the importance of this area of study, driven by the growing significance of cross-cultural communication in the professional sphere. The objective of the research is to develop methodological recommendations for streamlining the teaching

of business communication, tailored to international students (at an advanced level). It identifies and describes teaching methods and approaches utilizing current educational technologies, designed to effectively build professional competence in business communication within a language immersion setting. The outcome of this study is a range of suggestions for improving the educational experience for international learners.

Keywords: business communication, professional communication, linguistic competencies, work forms/modalities, advanced stage of learning, verbal activity/communication, competence/proficiency, modern Russian language.

Annotatsiya: Ushbu taqdim etilgan ish notiqliq (filologik bo'lmagan) mutaxassislik talabalari uchun chet tilida ish yuritish ko'nikmalarini shakllantirish muammosini tahlil qilishga bag'ishlangan. Maqolada o'qitishning ushbu yo'nalishining dolzarbligi asoslanadi, bu esa professional muhitda chet tilidagi kommunikatsiyaning o'sib borayotgan roli bilan izohlanadi. Tadqiqotning maqsadi chet ellik auditoriyaga (o'qishning ilg'or bosqichidagi talabalarga) mo'ljallangan ish yuritish ko'nikmalarini o'qitish jarayonini optimallashtirish bo'yicha metodik tavsiyalarni ishlab chiqishdan iborat. Ishda zamonaviy o'quv texnologiyalariga asoslangan va til muhitida ish yuritish sohasida professional kompetensiyalarni samarali shakllantirishga yordam beradigan usullar va ish shakllari ajratib ko'rsatiladi va tavsiflanadi. Tadqiqot natijasi chet ellik auditoriya uchun ta'lim jarayonini optimallashtirish bo'yicha bir qator takliflardan iborat.

Kalit so'zlar: ish yuritish muloqoti, kasbiy muloqot, til kompetensiyalari, ish shakllari, o'qitishning ilg'or bosqichi, nutqiy faoliyat, kompetensiya, zamonaviy rus tili.

Развитие экономики в условиях рыночных отношений требует от специалистов, работающих в деловой сфере, не только владения современным русским языком, но и знания основных принципов деловой этики. Это особенно актуально для молодых людей, в том числе иностранных граждан, которые видят в предпринимательстве перспективное направление для реализации своих творческих способностей и деловых качеств [11, с. 4]. В последние десятилетия русский язык активно используется в сфере международного бизнеса, что является значимым стимулом для иностранных студентов, изучающих РКИ. Интеграция русского языка как иностранного в различные сферы профессиональной деятельности предполагает

формирование навыков устного делового общения. Это особенно важно при подготовке иностранных студентов, ориентированных на дальнейшее применение языка в профессиональной сфере, таких как лингвисты-переводчики, лингвисты-преподаватели, а также специалисты по туризму и менеджменту, для которых владение русским языком делового общения является ключевым профессиональным навыком.

Поскольку иностранные студенты в российских вузах преимущественно реализуют свою речевую деятельность в научной и официально-деловой среде, обучение деловому общению на продвинутых этапах приобретает особую значимость. Особенностью такого обучения является акцент на осознанном выборе речевых средств, которые наилучшим образом соответствуют как поставленным целям обучения, так и конкретной обстановке общения. Этот выбор основывается на уровневой концепции понимания языка, где достижение итогового уровня коммуникативной компетенции предполагает интеграцию и последовательное освоение всех предыдущих этапов, а также выработку эффективных стратегий и тактик речевой деятельности, необходимых для успешного взаимодействия в деловой сфере.

В рамках данной работы рассматриваются подходы к формированию и развитию речевых навыков (чтения, говорения и письма) в сфере делового общения на продвинутом уровне РКИ. Представлены примеры заданий, направленных на удовлетворение коммуникативных потребностей студентов. Особое внимание уделяется анализу языкового материала, включающего региональный компонент (изучение деятельности местных организаций, таких как фирмы, рекламные агентства, выставки, гостиницы и т.д.), а также исследованию различных видов текстов, используемых в деловой коммуникации.

Текстовый материал служит фундаментом для формирования речевых навыков чтения, письма и говорения. В процессе обучения чтению иностранные студенты должны освоить различные уровни понимания текста, включая основное (глобальное), фрагментарное и детальное. Для достижения этой цели преподавателю необходимо использовать аутентичные текстовые материалы, соответствующие

сфере делового общения, и разрабатывать систему заданий, включающую: предтекстовые задания (направленные на снятие лексико-грамматических трудностей и расширение словарного запаса), притекстовые задания (например, заполнение таблиц для систематизации социокультурной информации) и послетекстовые задания (для закрепления материала и развития навыков аналитического мышления).

Поскольку студенты, в силу особенностей менталитета, проявляют стремление к максимально точному пониманию любого текста, включая научный, в методике преподавания рекомендуется использовать следующие приемы: во-первых, поиск конкретной информации (например, выписывание примеров и терминов); во-вторых, предварительное чтение текста дома с последующим обсуждением в классе для углубленного понимания; в-третьих, упражнения, направленные на определение темы и основной идеи текста в заданном научном направлении, составление вопросов к тексту, стилистическую трансформацию отдельных частей, поиск терминологических эквивалентов, а также использование языковых игр. Для формирования ключевой профессиональной компетенции на занятиях по деловому общению эффективно использовать задания, моделирующие реальные коммуникативные ситуации, имеющие профессиональную направленность.

Для развития навыков делового общения студентам предлагаются следующие практические задания:

- Написание делового письма, адресованного партнеру, с обсуждением перспектив сотрудничества.
- Проведение телефонных переговоров с иностранным партнером для обсуждения интересующих вопросов.
- Выбор подходящих клише и выражений для составления писем-запросов иностранным партнерам.
- Составление письменного отказа от предложенной работы с использованием необходимой лексики и грамматики.

— Обсуждение и подготовка пакета документов, необходимых для последующего подписания договора.

При рассмотрении различных сфер и ситуаций делового общения важно учитывать его трансфункциональный характер, то есть возможность применения в различных областях деятельности. При этом, в каждой сфере делового общения выделяются специфические сегменты, соответствующие функционально-стилистическим подсистемам, таким как официально-деловой стиль, устная деловая речь и обиходно-деловая речь. Иностранным студентам необходимо понимать, что знание культуры делового общения оказывает существенное влияние на успех и создает дополнительные конкурентные преимущества в профессиональной сфере.

Любое взаимодействие рассматривается как диалог, в котором иностранный студент выступает в качестве активного участника (в условиях личной встречи или телефонного разговора). Для активизации этого процесса эффективно использование ролевых игр. Ролевая игра позволяет достичь более высокого уровня общения, чем стандартные методы обучения, поскольку выполняет функцию моделирования реальной профессиональной деятельности. Ролевая игра – это коллективная форма работы, требующая активного участия всей группы и каждого ее члена. Она представляет собой условно-коммуникативную игру с четко прописанным сценарием, цель которой – детальная отработка беседы на основе предложенного задания. Участие в ролевой игре позволяет студенту продемонстрировать следующие компетенции:

В ролевой игре студент должен проявить:

— Социолингвистическую компетенцию, что предполагает умение адекватно вести себя в соответствии с предложенной социальной ролью, соблюдать принятые нормы речевого этикета и демонстрировать понимание социальных контекстов общения.

— Социокультурную компетенцию, которая выражается в умении задавать необходимое и достаточное количество вопросов для получения информации, требующейся для принятия обоснованного решения в рамках предложенной ситуации.

— Языковую компетенцию, проявляющуюся в грамотном и уместном использовании различных типов вопросительных предложений, соответствующих контексту и целям коммуникации.

Ролевые игры в процессе обучения деловому общению часто ставят учащихся в сложные условия, так как они взаимодействуют с носителем языка и вынуждены принимать на себя различные социальные роли, в том числе те, которые предполагают выражение личного мнения или отстаивание своей позиции. В связи с этим возникает вопрос: как построить эффективную деловую беседу в форме ролевой игры, учитывая эти факторы? Предлагается сосредоточить внимание на изучении тактики, используемой тестируемым (студентом).

1. Приветствие. Представление.
 2. Объяснение цели звонка.
 3. Запрос информации.
 4. Запрос разъяснения [1].
 5. Резюмирующая часть. Выражение признательности. Прощание.
- Тактику тестора.
1. Приветствие. Просьба перезвонить.
 2. Готовность отвечать (да, пожалуйста).
 3. Неконкретный ответ (уклонение от ответа).
 4. Разъяснение.
 5. Констатация правильности/неправильности вывода. Прощание.

Тренировочные задания нацелены на проверку умения вести деловые переговоры и урегулировать конфликтные ситуации, актуальные для официально-деловой сферы. Такие задания часто имеют "жесткие рамки", включающие четко определенную деловую ситуацию (конфликтную по своему характеру), наличие необходимых деловых документов и участие нескольких сторон, вовлеченных в конфликт. Данный вид ролевой игры представляет собой деловую беседу при личном контакте. Для успешного выполнения задания целесообразно ознакомиться с тактикой ведения подобных переговоров.

1. Вступительная часть разговора. Вам необходимо

обозначить предмет разговора со всеми участниками встречи (беседы).

2. Выяснить причины (объективные и субъективные), которые привели к конфликту.

3. Вы должны высказать собственный взгляд на случившуюся ситуацию. Обоснуйте свою точку зрения.

4. Вам необходимо объявить о своем решении. Сообщить всем о принятии решения.

5. Резюмирующая часть. Прощание.

Тактика тестора.

1. Приветствие. Прощание.

2. Активное слушание.

3. Объяснение (оправдание, признание).

4. Согласие (несогласие).

Специфика деловой беседы заключается в том, что она представляет собой переговоры, которые находятся в промежутке между двумя противоположными полюсами: сотрудничеством и борьбой. В процессе таких переговоров стороны демонстрируют стремление к сотрудничеству, однако оно достигается путем отстаивания своих мнений и интересов. Таким образом, деловые переговоры – это постоянный поиск баланса между этими двумя тенденциями. Как отмечает Е.П. Ильин [9].

, наиболее эффективным способом общения в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты, такие как личные встречи и телефонные разговоры. Устные контакты особенно важны, когда необходимо изменить точку зрения собеседника или исправить ошибочные сведения. При владении методиками и техникой проведения деловых бесед желаемого результата можно добиться примерно в половине случаев. Далее мы рассмотрим три основных этапа подготовки к таким беседам.

1. В ходе подготовки к беседе нужно расписать

вместе с учащимися план беседы, в котором отражены

следующие моменты:

- Какую основную цель я устанавливаю перед собой в беседе?
- Склонен ли обсудить данную тему собеседник?
- Убежден ли я в удачном для меня исходе разговора?
- Удостоверен ли в том же собеседник?
- Что я хочу осознать для себя?
- Те или другие вопросы я буду задавать?
- А что может задать собеседник?
- Как я могу повлиять в разговоре на собеседника?
- Какой результат благоприятен для меня?

Для проведения эффективной деловой беседы необходимо соблюдать следующие принципы:

- Формулировка вопросов: вопросы должны быть краткими, увлекательными и не содержать провокационных или спорных утверждений.
- Изложение мыслей: речь должна быть лаконичной и аргументированной, с четким обоснованием своей точки зрения.
- Поддержание диалога: активное задавание вопросов позволяет поддерживать вовлеченность собеседника, демонстрировать заинтересованность и способствовать установлению доверительных отношений.

После проведения беседы важно провести анализ, ответив на следующие вопросы:

- Соответствовало ли ведение беседы основной теме?
- Не было ли оказано давление на собеседника с целью навязать свою точку зрения?
- Соблюдались ли корректность на протяжении всей беседы?
- Был ли достигнут максимальный результат для дела?

Анализ проведенной деловой беседы позволяет выявить проблемные моменты и "чувствительные зоны", что способствует более успешной подготовке к будущим взаимодействиям. В процессе подготовки к деловой игре преподаватель выполняет

следующие действия: определяет тип игры, формирует состав участников, определяет цели каждого участника и возможные пути их достижения, а также выбирает место проведения. Во время игры преподаватель выступает в роли "администратора", координируя ход беседы, создавая новые проблемные ситуации и адаптируя задачи игры путем введения новых участников или изменения условий. При этом корректируются только те ошибки, которые непосредственно препятствуют эффективной коммуникации между участниками [10].

Данные условно-коммуникативные игры, основанные на четко прописанном сценарии, позволяют моделировать различные ситуации. Например, можно использовать сценарий **"Ролевая игра 1: Новости бизнеса", имитирующий объявление в газете.**

Задание. Новая компания приглашает на работу сотрудников. Вы должны иметь высшее образование, деловые качества, владеть иностранными языками, иметь опыт работы, уметь работать в команде. Подробная информация по телефону 97-375-78-89

Необходимо составить вместе со студентами структуру сценария.

1. Определить, что стало известно из объявления.
2. Определить, какой информации нет в объявлении.

Нет информации о фирме: адрес, вид деятельности фирмы, зарплата; медицинская страховка; режим работы, сколько сотрудников работает в фирме, отпуск, карьерный рост, какие документы необходимо подготовить (заявление, резюме, анкета).

3. Задать вопросы преподавателю. В этом задании проверяется умение задавать различные типы вопросительных предложений. Это общие, частные, альтернативные вопросы: (Как называется фирма? Чем занимается фирма?, Фирма обслуживает частных клиентов или коллективы?, Уточните, сколько лет фирма на рынке?, Какой уровень зарплаты?, На каком транспорте можно доехать?, Сколько сотрудников работает в фирме? и т. д.) [3, с. 45].

Ролевая игра 2. «Звонок в туристическое агентство».

Задание. На саммит АТЭС во Владивосток прибывает делегация деловых партнеров из Даляня. Позвоните в туристическое агентство и закажите экскурсию по Владивостоку [2, с. 65].

Внимательно прочитайте рекламный материал

Туристическое агентство «Хочу-полечу» приглашает на экскурсии по Самарканду:

1. Исторический Самарканд.
 2. Город в вечерних огнях.
 3. Прогулки по Регистану.
 4. Духовные святыни
- Обращаться по телефону: 97-376-78-89

Задание: позвонить по телефону и получить максимально подробную информацию. Важно быть готовым к различным ситуациям, моделирующим реальные условия делового общения: ожидание на линии, ошибочный номер, внезапное подключение других участников (руководитель отдела продаж, директор туристической фирмы, главный бухгалтер, секретарь и т.д.). Умение адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам и выбирать правильную тактику ведения разговора – ключевое требование к выполнению задания [3, с. 7].

Программа телефонного разговора.

1. Представьтесь (необязательно в русском речевом этикете, но может быть).
2. Объясните цель своего звонка.
3. Запросите информацию (основные вопросы по тексту объявления).
4. Запросите разъяснение (дополнительные вопросы).
5. Выразите благодарность.

6. Попрощайтесь.

Ролевая игра 3. «Собеседование при устройстве на работу».

Представлена ситуация: вы узнали о вакансии маркетолога в новой компании из "бегущей строки" на канале УзРепорт и получили приглашение на собеседование.

Программа собеседования включает следующие этапы:

1. Приветствие и представление: Необходимо поздороваться и представиться.
2. Самопрезентация: Кратко рассказать о своем образовании, уровне владения иностранными языками и компьютерными навыками.
3. Предоставление рекомендаций: Представить рекомендации с предыдущего места работы.
4. Обоснование заинтересованности: Объяснить, почему вас заинтересовала работа именно в этой компании.
5. Приготовьтесь ответить на вопросы и других сотрудников компании.
6. Если вас все устраивает и вам предлагают эту работу, соглашайтесь.
7. Если что-то не устраивает, тактично закончите разговор.
8. Поблагодарите сотрудников, попрощайтесь.

Задания этого уровня предназначены для оценки следующих аспектов:

- Умение устанавливать и поддерживать контакт с партнером при личном общении.
- Способность реагировать на реплики собеседника, демонстрируя понимание и уважение к его точке зрения.
- Умение четко и последовательно объяснять причины своих действий, аргументируя свою позицию.
- Соблюдение установленных норм делового общения, демонстрирующее знание речевого этикета и умение использовать соответствующую лексику и грамматику.

— Знание делового стиля одежды и умение его соблюдать на собеседовании.

Одним из важнейших принципов организации деловой игры является формирование имитационной и игровой моделей, которые должны быть органично взаимосвязаны, определяя структуру игры. Имитационная модель обеспечивает воспроизведение определенного фрагмента реальной профессиональной деятельности, который выступает в качестве прообраза для подражания и создает предметный контекст для обучения. Использование данной системы методов позволяет успешно реализовать цели обучения иностранных студентов деловому общению на продвинутом этапе.

Современные требования к профессионалам обуславливают необходимость формирования у студентов иноязычной профессионально-коммуникативной культуры, которая является ключевым фактором их будущей конкурентоспособности, мобильности и востребованности на рынке труда. Язык, языковое образование и, как следствие, языковая культура выступают в качестве основного инструмента, обеспечивающего успех в профессиональной деятельности. В процессе обучения создается модель социальной реальности, способствующая трансформации поведения человека в новой языковой среде, развитию эмоционального интеллекта, освоению невербальных средств общения и установлению эффективных межличностных отношений в коллективе.

Список использованной литературы:

1. Аверьянова Г. Н., Беликова Л. Г., Ерофеева И. Н., Иванова Т. А., Нестерова Т. Е., Попова Т. И., Рогова К. А., Селиверстова Е. И., Химик В. В., Хорохордина О. В., Шутова Т. А., Юрков Е. Е. Типовые тесты по русскому языку как иностранному. Второй сертификационный уровень. Общее владение. М.; СПб: Златоуст, 1999, 112 с.
2. Батраева О. М. Профессиональный иностранный язык II: тексты по специальности: учебное пособие. Владивосток: Дальрыбвтуз, 2013. 237 с.
3. Батраева О. М. Язык делового общения: учебное пособие. Владивосток. Дальрыбвтуз, 2013. 113 с.

4. Володина Д. Н. Формирование социокультурной компетенции на уроках русского языка как иностранного (сфера делового общения) // Молодой ученый. 2011. № 7. Т. 2. С. 83 – 86.
5. Гуревич А. М. Ролевые игры и кейсы в бизнес-тренингах. СПб.: Речь 2004. 144 с.
6. Гольдштейн Я. В. Групповое взаимодействие как фактор успешности овладения иностранным языком // Психолого-педагогические аспекты интенсификации учебной деятельности / под ред. А. В. Петровского и Г. А. Китайгородской. М., 1983. С. 41 – 49.
7. Евтушенко С. Я. Говорим по-русски: легко, свободно, быстро: методическое пособие. Владивосток: Дальрыбвтуз, 2012. 93 с.
8. Евтушенко С. Я. Профессиональный иностранный язык 2: язык специальности в профессиональном аспекте (экономика): учебное пособие. Владивосток: Дальрыбвтуз, 2014. 260 с.
9. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер, 2009. 576 с.
10. Китайгородская Г. А., Шемякина Г. М. Мотивация учения в условиях интенсивного обучения иностранным языкам // Активизация учебной деятельности / под ред. Г. А. Китайгородской. М., 1982. Вып. 2.
11. Малкова И. Ю., Батраева О. М. Деловое общение. Владивосток: Дальрыбвтуз, 2013. 118 с.
12. Сагалаева И. В. Формирование иноязычной профессионально-коммуникативной культуры студентов: на материале экономических специальностей: дис. ... канд. пед. наук. Белгород, 2009. 179 с.
13. Шаимова Г. А. Формирование коммуникативной компетенции посредством метода «ролевая игра» // Молодой ученый. 2012. № 8. С. 382 – 383.