

## ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НА ЗАНЯТИЯХ С ИНОСТРАННЫМИ СТУДЕНТАМИ

### FORMATION OF BUSINESS COMMUNICATION SKILLS IN THE CLASSROOM IN RUSSIAN AS A FOREIGN LANGUAGE

*E. Polupan*

*Summary.* Currently, the formation of the ability of University students to communicate in the business sphere to solve the problems of interpersonal and international cooperation is a necessary condition for successful work. Future professionals now have ample opportunities to go to work in an international company, which requires the ability to communicate freely in a professional environment.

During the classes, students get acquainted with various forms of business speech etiquette, playfully simulate different situations of business communication (advice on the choice of vacancies, talking on the phone, resume writing, interviewing for a job). The leading method of teaching business communication is a communicative method combined with traditional methods. When using communicative methods in foreign language classes, students have the process of activating their oral and written language skills, developing motivation not only to speak, but also to a more conscious approach to learning a foreign language.

*Keywords:* announcement; vacancy; CV; professional and personal qualities of a specialist; employer; interview; business game/.

*Полупан Елена Борисовна*

*К.филол.н., доцент, Сахалинский государственный университет  
elebor59@yandex.ru*

*Аннотация.* В настоящее время формирование способности студентов вуза общению в деловой сфере для решения задач межличностного и международного взаимодействия является необходимым условием успешной трудовой деятельности. Будущие специалисты сейчас имеют широкие возможности поступить на работу в международную компанию, часто бывать в зарубежных командировках, что требует умения свободно общаться в профессиональной среде.

В ходе занятий студенты знакомятся с различными формами делового речевого этикета, в игровой форме моделируют различные ситуации делового общения (совет по выбору вакансий, разговор по телефону, составление резюме, прохождение собеседования при приеме на работу).

Ведущий метод обучения деловому общению — коммуникативный метод в сочетании с традиционными методиками. При использовании коммуникативной методики на занятиях по иностранному языку у студентов происходит процесс активизации навыков устной и письменной речи, развивается мотивация не только к говорению, но и к более осознанному подходу к изучению языка.

*Ключевые слова:* объявление; вакансия; резюме; профессиональные и личные качества специалиста; работодатель; собеседование; деловая игра.

**Ф**ормирование иноязычной профессионально-коммуникативной культуры на занятиях по русскому языку как иностранному является необходимым условием будущей профессиональной конкурентоспособности, мобильности, широкой востребованности студентов-выпускников, т.к. язык, языковое образование, а, следовательно, языковая культура выступают в качестве основного инструмента благополучной профессиональной деятельности человека. В процессе такой работы моделируется социальная реальность, ведущая к трансформации поведения человека в новой языковой среде, студенты учатся владеть своими эмоциями, устанавливаются межличностные взаимоотношения в коллективе.

Не секрет, что большинство иностранных бизнесменов, работающих в России, испытывают недостаток языковых знаний в деловом общении. Поэтому при работе со студентами в курсе «Деловой русский язык» необхо-

димо учитывать реальные коммуникативные потребности будущих специалистов

В рамках курса «Деловой русский язык» были проведены занятия со студентами 4 курса, направляющимися на практику в различные регионы России. В процессе занятий у студентов формировались навыки профессионального общения, активизировалась языковая культура в сфере бизнеса.

Одно из занятий было посвящено проблеме устройства на работу в России. Урок проходил в три этапа: 1) словарная работа и анкетирование; 2) объявление о вакансии, поиск работы по объявлению, диалог-рекомендация о выборе работы, звонок секретарю по месту выбранной работы; 3) резюме и собеседование.

*На первом этапе* работы на занятии была проведена словарная работа по теме занятия. Для формиро-

вания навыков устной и письменной речи в деловой практике необходимо знакомить студентов с большим объемом лексики профессиональной направленности и вырабатывать в них умение включать эти слова в предложения для того, чтобы они могли правильно и свободно передавать свои мысли. Работа со словом является трудоемким для учащихся процессом, направленным на развитие речи. Перевод слов из пассивного словаря студентов в активный, а также умение правильно и грамотно излагать свои мысли является необходимым элементом обучения словарной работе на занятиях по деловому языку. Для слов с предметным значением было предложено наглядное объяснение, показ или самого предмета, или его изображения на рисунке, на слайде, в учебном фильме.

Слово не может быть усвоено вне сочетания его с другими словами, без употребления его в речи: студентов учили правильному и точному употреблению слова.

Работа с лексическим материалом темы:

1. Прочитайте словосочетания и составьте с ними предложения.

Звонить (куда?) в фирму; найти (что?) вакансию, рекламу (где?) в газете, на сайте; работать (где?) в университете; пообщаться (с кем?) с менеджером

2. Запишите словосочетания в правильной грамматической форме.

Получить (что?) новая профессия; имею опыт (чего?) работа на (где?) фирма; общаться с (кем?) заказчик; искать (что?) работа; подготовка (чего?) контракт; доставка (чего?) груз, товары

Вслед за словарной работой со студентами была проведена анкета, куда были включены такие вопросы, как: « Вы знаете способы устройства на работу? Где можно прочитать о вакансиях? Назовите речевые формулы совета-рекомендации? Какие правила нужно соблюдать в деловой беседе по телефону? Что нужно и что не нужно писать в резюме? Как нужно готовиться к собеседованию? Что необходимо рассказать о себе на собеседовании, чтобы вас приняли на работу? Назовите реквизиты, необходимые для написания заявления». Ответы на вопросы показали, что не все студенты знакомы с этикетными формами делового общения, плохо представляют себе, что необходимо писать в резюме, чтобы быть конкурентоспособными на рынке труда, а также не владеют приемами самопрезентации.

Следующим этапом занятия была работа с объявлениями о вакансиях, диалоги с другом и с секретарём. Студентам была предложена видео-презентация, в которой предлагался на выбор ряд вакансий на рынке труда.

Учащимся были предложены задания: прочитайте объявления, выберите вакансию; посоветуйте другу, какую работу выбрать и обоснуйте выбор; позвоните секретарю по объявлению и уточните информацию об условиях приёма на работу

Студенты работали в тройках: претендент-друг-секретарь. В течение всего занятия учащиеся повторили этикетные формы «совет-рекомендация», «деловой разговор по телефону». На занятии студенты с интересом усваивали материал посредством ролевых игр.

Студенты использовали следующие речевые формулы общения во время ролевой игры:

1) *речевой этикет приветствия*: -Добрый день! -Здравствуйте! -Я хочу узнать о вакансии... -Меня интересует; 2) *уточнение информации*:

— Извините, это компания «Самсунг»? -Простите, это фирма «Концепт»;

3) *расспрос информации*: Я могу задать Вам вопросы? -Я хочу задать несколько вопросов; 4) *запрос информации*:

— Скажите, пожалуйста, сколько сотрудников в вашей компании? — Можно узнать, каков размер зарплаты? -Будьте добры, скажите, какие документы необходимо представить? — Какие иностранные языки необходимо знать?

Далее студенты выполняли тренировочные задания такого типа:

### 1. Объявление в газете

Внимательно прочитайте объявление. Спросите у сотрудника компании: как называется компания; сколько лет на рынке; размер зарплаты; график работы компании; социальные гарантии.

*Компании « Росстрой» требуются сотрудники на конкурсной основе. Требования к кандидатам: высшее техническое образование; деловые качества; знание английского языка; опыт работы; умение работать в команде. Подробная информация: т. (424)296-25-15*

### 2. Вспомните правила речевого поведения

1) Представьтеесь. 2) Сообщите цель Вашего звонка. 3) Расскажите о себе кратко: образование; уровень владения языком; уровень владения компьютерными программами; хобби. 4) Поблагодарите собеседника. 5) Прощайтесь.

### 3. Закончите и запишите свои 5-8 вопросов:

1) Добрый день! Это компания ... 2) Вчера я прочитал (а) в газете объявление о вакансии... 3) Можно мне задать несколько вопросов? 4) Скажите, пожалуйста, ... 5) Какая зарплата... 6) Какие иностранные языки необ-

ходимо знать? 7) Скажите, пожалуйста, есть ли соц. пакет в вашей... 8) Нужно ли водительское удостоверение... 9) Вам требуется специалист с опытом ... 10) Какие документы необходимо подготовить на ... 11) Можно узнать адрес компании... 12) Когда необходимо явиться на собеседование?

На третьем этапе занятия студенты знакомятся с правилами оформления и написания резюме, а также готовятся к собеседованию. На занятии даются понятия «резюме», «собеседование». Студенты записывают структурные элементы резюме, выведенные на экран, определяются личные, профессиональные качества претендента на работу.

Далее студенты отвечают на вопросы анкеты.

#### Анкета

1. Что такое резюме?
2. Для чего нужно резюме?
3. Что обязательно нужно написать в резюме и что нет (да, нет)?  
А) слово «резюме» Б) фамилия и имя В) дата составления резюме Г) сведения о родственниках Д) хобби Е) образование Ж) опыт работы
4. Какие профессиональные качества нужно указать?
5. Какие личностные качества вы знаете?
6. Какая ваша будущая профессия?
7. Как вы думаете, какими качествами должен обладать человек вашей профессии?
8. Какие ваши достижения вы можете указать в резюме?
9. Как нужно оформить резюме, чтобы получить желаемую работу?

Студенты составляют резюме по образцу, данному преподавателем. Каждый студент представляет свой вариант резюме, происходит обсуждение, выявляются достоинства и ошибки.

Далее определяются цель собеседования, правила поведения на собеседовании, обсуждаются типичные вопросы, задаваемые интервьюером, ошибки соискателей при проведении собеседования.

Студентам предлагается ответить на примерные вопросы, которые часто задают на собеседовании при приеме на работу:

1. Расскажите о себе.
2. Как Вы можете охарактеризовать себя в двух словах?
3. Когда Вы решили стать \_\_\_\_\_ и почему?
4. Что привело Вас именно к нам?
5. Какими были первые шаги?

6. В чем плюсы и минусы работы \_\_\_\_\_?
7. Опишите три Ваших достижения?
8. Каковы Ваши планы в будущем?
9. Чем Вы любите заниматься в свободное время?
10. По-вашему, какими качествами должен обладать \_\_\_\_\_?
11. Есть ли у Вас свой девиз?
12. Сколько времени Вы посвящаете (учёбе, работе)?
13. Какие профессиональные рекомендации можете дать тем, кто только начинает развиваться?
14. Сформируйте Ваше отношение к жизни (бизнесу, семье, коллегам, сотрудникам) в пяти словах?
15. Вы всегда так открыты (закрыты, агрессивны, оптимистичны, быстры)?
16. Какую оценку Вы поставите себе как специалисту?
17. Что мешает Вам жить, а что помогает?
18. О чем Вы мечтаете?

Учащиеся разбиваются на небольшие группы и готовят диалоги на тему «Собеседование» по своему кругу предложенных вопросов.

В заключении урока студенты повторили этапы устройства на работу, закрепив знания, полученные на этом и предыдущих занятиях, и получили индивидуальные задания для подготовки к деловой игре.

На следующем занятии была проведена деловая ролевая игра «Приём на работу».

**Цель:** развитие у студентов навыков самопрезентации, умения производить впечатление, навыков поведения на собеседовании, развитие навыков правильного построения деловой беседы.

Специфика обучающих возможностей деловой ролевой игры как метода активного обучения в сравнении с традиционными играми заключается в том, что игра позволяет радикально сократить время накопления профессионального опыта; дает возможность экспериментировать с событием, пробовать разные стратегии решения поставленных проблем; позволяет формировать у будущих специалистов целостное представление о профессиональной деятельности в ее динамике; позволяет приобрести опыт коммуникации, принятия решений.

#### 1. Подготовка к игре.

Выбирается человек, для исполнения роли директора фирмы, человек, для исполнения роли секретаря, 3 человека — для роли претендентов на должность. Задача директора, секретаря: продумать название фирмы, направление деятельности фирмы, придумать вакансии. Задачи претендентов на должность: составить резюме; установить контакт с секретарём; установить контакт

с директором фирмы (применить способы установления контакта); выяснить требования, которые предъявляются к специалисту; подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент; отработать версии самопрезентации; убедить начальника в том, что лучшей кандидатурой ему не найти.

**Задание:** Представьте себе, что вы закончили университет и хотите устроиться на работу. Вы приходите в офис и видите секретаршу, которая вправе решать, допускать вас к начальнику или нет. Если она примет положительное решение относительно вашей кандидатуры, вам предстоит разговор с начальником. Здесь вам нужно будет применить способы установления контакта, продемонстрировать умение слушать и т.д. Вам нужно будет убедить начальника в том, что вы лучший кандидат на должность (заявленную вакансию).

Игра проходит в 2 вариантах.

**Первый вариант** — вы шли мимо офиса и увидели объявление, что требуется... Решили зайти и поговорить (эту роль будет выполнять один из претендентов на должность).

**Второй вариант** — вы предварительно созвонились и подготовились к встрече (эту роль выполняют два других претендента на должность)

На объявленную должность может быть принят только один претендент. Разыгрываются ситуации взаимодействия соискателя с секретарём и потенциальным работодателем. Пока беседует претендент, случайно увидевший объявление, два других претендента готовятся к встрече. В конце директор объявляет свой выбор: кого из претендентов он берёт на работу

Студенты знакомятся с вариантами игры и приступают к подготовке. Студенты делятся на три игровых группы — работодателей, соискателей работы и секретарей. В качестве работодателей, соискателей и экспертов выступают студенты 4 курса.

#### Ход игры

1. Объявления о предлагаемых вакансиях
2. Показ видео — ролика о вакансиях
3. Работодатель выступают перед претендентами с представлением имеющихся вакансий
4. Соискатели отправляются на собеседование
5. Работодатели проводит собеседование с каждым из пришедших соискателей лично.

“Прием на работу” проходит по кругу: все претенденты, работодатели размещены в зале по периметру за отдельны-

ми столами. За каждым столом есть секретарь. Секретари не говорят, но записывают все свои наблюдения, чтобы потом подвести итоги деятельности. Участники перемещаются от одного стола к другому, предоставляя работодателям свои резюме на русском языке. Вариантов результатов собеседования о приёме на работу по условию игры возможно три: место на постоянной основе; временное трудоустройство; отказ. Соискатели могут претендовать на любой вид трудоустройства, выбирать, соглашаться на предложения, отказываться. На каждый этап отводится не более 5 минут.

По окончании игры студенты вместе с преподавателем обсуждают ход игры, оценивают работу каждого участника, а также отвечают на вопросы анкеты, предложенной преподавателем.

Чтобы научить иностранному языку как средству профессионального общения, необходимо создать на занятии обстановку реального общения, активно использовать иностранный язык в живых, естественных ситуациях. Помочь в этом может ролевая игра, которая активизирует речевую деятельность участников, так как «погружает» в ситуации, где необходимость что-то сказать, спросить, доказать, обсудить становится обязательной. В процессе ролевой игры внимание постоянно сфокусировано на развитие речевых знаний, умений и навыков, причем это касается не только говорящего, но и слушающего, так как ему необходимо реагировать на реплики собеседника. Очень важно, чтобы в процессе игры происходило обогащение словарного запаса, автоматизация применения разговорных клише, развивались коммуникативные навыки, тренировалась память, воспитывалось уважение к культуре изучаемого языка.

Работа над формированием навыков делового общения показывает, что треть студентов испытывают трудности при общении из-за отсутствия необходимой информации, неумения выражать мысли языковыми средствами. При обучении диалогической речи используются диалоги-образцы, которые дают студенту четко понять, высказывания какого характера ему необходимо использовать при составлении реплик, и не ограничивают его в выборе смысловой наполненности диалога. Для более продвинутых этапов актуально обучение диалогической речи посредством создания ситуации общения, приближенной к реальной, т.е. ролевой игры. В процессе формирования профессиональной иноязычной компетенции нами использовался метод коммуникативных заданий, основанный на тождественности процессов обучения и коммуникации.

Использование ролевой игры в обучении профессиональному иноязычному общению в вузе предполагает: 1) создание игровой ситуации, воспроизводящей профессиональную деятельность специалистов; 2) определение ролей, необходимых для решения проблем; 3)

соблюдение правил профессионального поведения, заложенных в роли; 4) определение логики действий при проигрывании роли; 5) критическое отношение к исполнению взятых на себя ролей и выполнение их участниками игры; 6) включение собственных элементов ролевого поведения; 7) вывод игры за пределы одной профессиональной ситуации; 8) концентрацию внимания участников игры на коммуникативном использовании единиц языка, а не на обычной практике закрепления их в речи.

Ролевая игра, являясь коммуникативным упражнением, гармонично вписывается в занятия по иностранному языку в вузе. Ситуации, моделируемые в ролевой игре, позволяют приблизить речевую деятельность на занятиях к реальному, в нашем случае, профессиональному общению, что соответствует основному принципу коммуникативного подхода.

Для создания ролевых ситуаций преподаватель может использовать текст, фотографии, рисунки или даже фрагменты видеоматериалов. В слабых группах можно предложить список нужных выражений.

Метод деловых игр, направленный на обучение профессиональному общению, имеет ряд особенностей: деловая игра должна базироваться на реальном речевом материале, отражающем конкретную ситуацию общения в профессионально-трудовой сфере; здесь преобладает момент самообучения над обучением; существенный момент в деловой игре — ее проблемность. В деловой игре одними из ведущих являются принципы совместной деятельности и диалогического общения участников, последовательная реализация которых обеспечивает активное развертывание содержания этой игры. В деловой игре участники самоутверждаются не только как личности, но и, прежде всего, как специалисты в своей области трудовой деятельности.

Мы полагаем, что использование деловой игры при обучении иноязычному общению осуществляется, как правило, на завершающем этапе обучения иностранному языку, а именно при обучении выпускников, когда момент самообучения преобладает над обучением. Участие обучаемых в организации и проведении деловой игры активизирует их мыслительную деятельность, повышает творческую активность, так как позволяет им на деле применить свои знания иностранного языка. Достижение успеха в ролевой игре зависит в большей мере от знания иностранного языка, что стимулирует интерес к иностранному языку как учебному предмету, способствует возникновению желания расширить свои возможности в его использовании.

Основными целями обучающих игр являются: развитие у студентов культуры профессионального взаи-

модействия, овладение приемами вербальной и невербальной коммуникации и методами решения проблем, возникающих в профессиональной деятельности. Участие в ролевых и деловых играх и видеозаписи, сделанные на занятиях, помогают студентам оценить себя как будущих специалистов, самостоятельно проанализировать возможное поведение в ситуациях, связанных со своей будущей специальностью, овладеть навыками профессиональной этики и элементами рефлексивной культуры.

Итак, введение на занятиях по иностранному языку цикла уроков по обучению деловому профессиональному общению, подготовленных по запросам будущих специалистов, вызывает повышенный интерес к усвоению материала, интенсифицирует и модернизирует процесс обучения, который имеет ярко выраженную профессиональную направленность.

Опыт использования ролевых и деловых игр в процессе обучения иностранному языку студентов вуза позволил сформулировать ряд позитивных моментов: повышается интерес к занятиям, появляется мотивация к дальнейшему изучению языка, к освоению новой профессиональной лексики; возникает больший интерес к проблемным ситуациям, которые моделируются и разыгрываются на занятиях;

происходит усвоение информации, основанной на конкретных примерах, что способствует формированию у участников игры умений принятия конструктивных решений; накопленный в процессе игры опыт дает возможность оценивать возможные реальные ситуации; происходит формирование всех компонентов профессиональной иноязычной компетенции.

Таким образом, игровые технологии являются тем педагогическим инструментом, который способен, с одной стороны, снять языковой барьер, а с другой стороны, интенсифицировать процесс обучения, сделать его активным, плодотворным, приближенным к естественному процессу коммуникации на иностранном языке. Все вышеуказанное содействует формированию профессионально значимой иноязычной коммуникативной компетенции будущих специалистов.

Владение деловым русским языком является необходимой частью профессиональной компетенции современного специалиста — выпускника вуза.

На занятиях студентам был представлен не только теоретический материал, очерченный рабочей программой, но и материалы, имеющие очевидную практическую направленность.

В ходе занятий студенты знакомятся с различными формами делового речевого этикета, в игровой форме моделируют различные ситуации делового общения (совет по выбору вакансий, разговор по телефону, прохождение собеседования при приеме на работу).

В процессе таких занятий иностранные студенты знакомятся с деловым этикетом в сфере профессионального общения, учатся создавать различного типа деловые тексты, повышают свой общекультурный и интеллектуальный уровень, овладевают русским языком как средством делового общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ерёмкина Л. И. «Русский язык для бизнесменов». — Москва, Русский язык, 2008
2. Клобукова Л. П. «Русский язык в деловом общении». — Вашингтон, 2006
3. Базанова Т. Н. «Бизнес-корреспонденция. Пособие по деловому письму для изучающих русский язык как иностранный». -Москва, 2009.
4. Гуревич А. М. «Ролевые игры и кейсы в бизнес-тренингах». — СПб.: Речь 2004. 144 с.
5. Шаимова Г. А. Формирование коммуникативной компетенции посредством метода «ролевая игра» // Молодой ученый. -М., 2012. № 8.

© Полупан Елена Борисовна ( elebor59@yandex.ru ).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Сахалинский государственный университет