

УДК 81:378.14

ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ В АСПЕКТЕ РУССКОГО ЯЗЫКА КАК ИНОСТРАННОГО

С. Я. Евтушенко^{1, @}

¹ Дальневосточный государственный технический рыбохозяйственный университет
@ ms.klimentina15@mail.ru

В предоставленной работе анализируется проблема обучения деловому общению на иностранном языке студентов нелингвистических специальностей. На сегодняшний день можно утверждать, что это очень актуально, т. к. повышается роль иноязычного общения в профессиональной занятости современных специалистов. Цель статьи – разработка методических рекомендаций для совершенствования учебного процесса при обучении деловому общению иностранцев. Основное внимание автор акцентирует на использовании современных учебных технологий, применяемых в своей практике. Выделяются и описываются методы и формы работы, способствующие эффективному формированию профессиональных компетенций в деловой сфере иностранных студентов (китайская аудитория) продвинутого этапа обучения в условиях языковой среды. Итогом работы является ряд существенных предложений по оптимизации учебного процесса в иностранной аудитории.

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

Для цитирования: Евтушенко С. Я. Особенности обучения деловому общению иностранных студентов в аспекте русского языка как иностранного // Вестник Кемеровского государственного университета. 2016. № 2. С. 171 – 175.

Рыночные отношения вносят существенные коррективы не только в экономику страны, но и в другие сферы жизнедеятельности человека, в частности в деловую сферу. Общение как значимый элемент социума предполагает знание не только современного русского языка, но и основных принципов деловой этики, поскольку предпринимательство как профессиональное направление, позволяющее в настоящее время вернуть свои творческие способности и деловые качества, привлекает все больше молодых людей, и в частности иностранцев [11, с. 4]. Последние десятилетия русский язык используется в сфере международного бизнеса, что, несомненно, служит стимулом для иностранных студентов, изучающих РКИ. Главная задача интеграции русского языка как иностранного – формирование навыков устного общения в деловой сфере. Особо актуален данный вопрос при обучении иностранных студентов, изучающих язык с целью его дальнейшего применения в профессиональной сфере: лингвистов-переводчиков, лингвистов-преподавателей, специалистов по туризму и менеджменту, для которых владение русским языком делового общения является составяющей профессиональной компетенции [4, с. 83].

Иностранные студенты, занимающиеся в российских вузах, реализуют свою речевую деятельность в основном в научной и официально-деловой среде. Особенность обучения деловому общению на продвинутых этапах обучения заключается в том, что упор делается на выборе речевых средств, которые бы отвечали двум главным направлениям: цели обучения и обстановке обучения. Они опираются на уровневую концепцию понимания языка. А сама цель обучения предопределяет самое главное, чтобы иностранный студент достиг поставленного уровня коммуникативной компетенции. При этом изучение языка разбирается как одновременное достижение предыдущих уров-

ней. Выбираются стратегии и тактики речевой деятельности в деловом общении.

В данной работе мы рассмотрим, как формировать и улучшать речевые умения в чтении, говорении и письме в сфере делового общения, образцы заданий, которые были использованы нами на практике для продвинутого уровня владения русским языком как иностранным [1]. На продвинутом уровне владения русским языком делового общения возможности коммуникативных потребностей обуславливаются данным речевым, языковым материалом – региональным компонентом обучения, куда входят фирмы, рекламные агентства, выставки/ярмарки, гостиницы, театры, музеи, транспортные компании, аэропорты. Специальное внимание уделяется исследованию разных видов текстов.

Текстовый материал служит основой обучения чтению, письму, говорению. Основная цель чтения это освоение иностранными студентами различных уровней понимания текста: чтение основное, фрагментарное, глобальное, детальное. Преподаватель соответственно должен учитывать, что весь материал (лексика и грамматика) отвечал бы только деловой сфере общения. Целесообразно, чтобы каждый студент или группа студентов получили микротексты, сопровождаемые предтекстовыми заданиями на снятие лексико-грамматических трудностей и расширение лексического запаса, притекстовые (заполнение таблицы, ориентированной на поиск главной социокультурной информации), и послетекстовые задания [13].

В силу специфики менталитета китайские студенты стремятся к более точному пониманию любых текстов, в том числе и научных. Поэтому в качестве приемов работы с текстом целесообразно предложить следующее:

– поиск информации (выписывание примеров, терминов);

- чтение текста дома с последующим чтением и проверкой понимания и обсуждения в классе;
- выполнение упражнений на формирование темы, идеи текста по заданному научному направлению; на задавание вопросов к тексту; на стилистическую трансформацию частей текстов; на поиск терминологических эквивалентов;
- языковые игры.

А для формирования основной профессиональной компетенции на уроках делового общения хорошо рекомендовали себя такие виды заданий, как подготовка коммуникативных ситуаций, носящих профессиональную направленность.

Например:

1. Подготовьте деловое письмо партнеру, в котором обсуждаются перспективные вопросы сотрудничества между вами.
2. Проведите телефонные переговоры с иностранным партнером с обсуждением интересующего вас круга вопросов.
3. Выберите клише и выражения писем-запросов иностранному партнеру.
4. Напишите письменный отказ от предложенной работы, используя необходимые выражения.
5. Обсудите вопросы, связанные с подготовкой пакета документов для последующего подписания договора [2, с. 43; 12].

Рассматривая сферы и ситуации, актуальные для делового общения, следует заметить, что данное общение трансфункционально – оно не может быть применено в одной сфере общения. Следовательно, в неодинаковых сферах общения выделяются некоторые сегменты делового общения, которые отвечают таковым функционально-стилистическим подсистемам, как официально-деловой стиль, устная деловая речь и общеделовая речь. Иностранные студенты обязаны понимать, что культура человека в деловой сфере оказывает влияние на благополучный исход его дела и формирует добавочные преимущества перед конкурентами в обществе.

Мы должны учитывать, что любое взаимодействие понимается как диалог, в котором иностранный студент предстает в качестве его активного участника в условиях непосредственного общения или общения по телефону. И здесь нам помогают ролевые игры. В игре можно добиться более высокого уровня общения, чем при стандартном обучении, так как ролевая игра должна выполнять функции определенной деятельности. Ролевая игра представляет собой коллективную деятельность, рассчитывающую на активное участие всей группы и каждого члена группы [5, с. 144]. Ролевая игра – это условно-коммуникативная игра с четко прописанным сценарием. Цель ролевой игры – детально провести беседу на основе того задания, которое предлагаем учащимся. Принимая участие в ролевой игре, студент должен продемонстрировать следующие компетенции:

- социолингвистическая компетенция (студент действует адекватно своей социальной роли в данной ситуации и показывает хорошее владение нормами речевого этикета);
- социокультурная (задается необходимое количество вопросов для принятия решения);

- языковая компетенция (студент должен правильно использовать все виды вопросительных предложений).

При выполнении заданий учащийся ставится в неравные условия, он всегда общается с носителем языка (это приводит к психологическим трудностям), тестор иногда выступает в роли подчиненного, а студенту приходится спорить, сообщать личную точку зрения и т. д. Как построить деловую беседу в форме ролевой игры? Мы предлагаем изучить *тактику тестируемого (студента)*.

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.

В тренировочных заданиях проверяется умение провести деловой разговор, регулирующий конфликтную ситуацию, тематика должна быть актуальна для официально-деловой сферы общения. Задание может иметь «жесткие рамки»: деловая ситуация, (конфликтная); конфликт; деловые бумаги; большее количество участников игры. Такой вид ролевой игры – деловая беседа при личном контакте. Целесообразно ознакомиться с тактикой ведения беседы.

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).

Деловая беседа представляет собой переговоры, спецификой которых является их местоположение в промежутке двумя полюсами отношений «сотрудничество – борьба». В ходе переговоров стороны проявляют стремление к сотрудничеству, но через борьбу мнений, интересов. Деловые переговоры – это балансирование между двумя указанными полюсами [2, с. 29]. Как отмечает Е. П. Ильин [9], наиболее рациональным способом общения между людьми в служебной обстановке являются непосредственные устные контакты и телефонные разговоры. Устные контакты особенно необходимы в том случае, когда требуется изменить точку зрения собеседника или скорректировать неправильную информацию, при знании методик и техники ведения деловых индивидуальных бесед

желаемого результата можно добиться в четырех-пяти случаях из десяти. Рассмотрим 3 этапа подготовки.

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?

2. Формулируйте свой вопрос так, чтобы он был кратким, увлекательным, но не спорным:

- Достигайте максимального лаконизма в изложении мыслей;
- Доказывайте свои взгляды.

Для поддержания разговора студенты обязаны понять, что лучше задать вопросы, чем говорить монологи, так как это обнаруживает, что он хочет участвовать в общении. А это сможет уверить собеседника в том, что он выражает к нему заинтересованность и желание установить с ним серьезные отношения.

3. Разбор беседы, в процессе которой нужно получить ответы на вытекающие вопросы:

- Синхронно ли вы вели основную тему в разговоре?
- Не навязали ли вы свои аргументы при формировании решения?
- Получилось ли у вас быть корректным на протяжении всей беседы?
- Смогли ли вы достигнуть максимума пользы для дела?

Так можно найти чувствительные, сложные места в разговоре. А это поможет провести следующую деловую беседу более удачно [7, с. 15]. При естественной подготовке деловой игры преподаватель устанавливает тип игры, состав участников, цели каждого коммуниканта, рассчитывает потенциальные пути их достижения, конкретизирует место общения [6]. При проведении деловой игры преподаватель играет роль «администратора»: сосредоточивает общение, формирует новейшие проблемы, модифицирует назначение игры через введение новейших участников и т. д. При этом исправляются только те ошибки, которые нарушают коммуникацию [10].

Такие условно-коммуникативные игры имеют четко прописанный сценарий. Например, вы прочитали объявление в газете «**Ролевая игра**» 1. «**Новости бизнеса**».

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. 567-485.

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 «Влад-тур» приглашает на экскурсии по Владивостоку:

1. Исторический Владивосток.
2. Город в вечерних огнях.
3. Прогулки по акватории Золотого Рога.
4. Мосты Владивостока

Обращаться по телефону: (423)296-25-16

Вы должны позвонить по телефону и расспросить обо всем как можно детально. Помните, что во время вашего телефонного разговора могут возникнуть «помехи»: Вас просят подождать несколько минут; Вам сообщают, что Вы ошиблись номером; в разговор неожиданно «подключаются» другие участники игры: начальник отдела продаж, директор туристической компании, главный бухгалтер, секретарь и т. д. Вы должны сориентироваться и выбрать правильную тактику ведения разговора [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».

Вы прочитали объявление «бегущей строкой» в программе по ПримТВ о вакансии маркетолога в новую компанию. Вас пригласили на собеседование. Вы пришли устраиваться на работу.

Программа прохождения собеседования.

1. Поздоровайтесь. Представьтесь.
2. Расскажите кратко о себе: образование, уровень владения иностранными языками, ПК.
3. Представьте рекомендации с предыдущего места работы.
4. Объясните, почему вы пришли в эту компанию.

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 проверяют умения находить и поддерживать (завершать) контакт с партнером при личной беседе, реагировать на реплики собеседника, разъяснять причину своих действий, употреблять установленные нормы делового общения. Студент должен показать знания речевого этикета, делового стиля одежды на собеседовании [8; 7, с. 52].

Важным принципом деловой игры является формирование имитационной и игровой моделей, которые обязаны органически накладываться друг на друга, что и обуславливает структуру. Имитационная модель воспроизводит избранный фрагмент настоящей реальности, который можно назвать прообразом модели или

предметом подражания, задавая предметный контекст профессиональной деятельности специалиста в учебном процессе [5, с. 92]. Используемая система методов дает возможность выполнить цели обучения иностранных учащихся деловому общению на продвинутом этапе обучения.

В этих условиях формирование у студентов иноязычной профессионально-коммуникативной культуры является необходимым условием их будущей профессиональной конкурентоспособности, мобильности, широкой востребованности, т. к. язык, языковое образование, а, следовательно, языковая культура выступают в качестве основного инструмента благополучной профессиональной деятельности человека [13]. В процессе такой работы моделируется социальная реальность, ведущая к трансформации поведения человека в новой языковой среде, студент учится владеть своими эмоциями, невербальными средствами общения, устанавливаются межличностные взаимоотношения в коллехтиве.

Литература

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.

Информация об авторе:

Евтушенко Светлана Яковлевна – старший преподаватель кафедры русского языка как иностранного Международного института Дальневосточного государственного технического рыбохозяйственного университета, ms.klimentina15@mail.ru.

Статья поступила в редколлегию 21.01.2016 г., принята к печати 23.03.2016 г.

FEATURES OF TRAINING FOREIGN STUDENTS IN BUSINESS COMMUNICATION IN THE ASPECT OF RUSSIAN AS A FOREIGN LANGUAGE

Svetlana Ya. Evtushenko^{1, @}

¹ Far Eastern State Technical Fisheries University
@ms.klimentina15@mail.ru

The paper discusses the problem of teaching business communication to foreign students majoring in Linguistics. To date, it can be argued that it is very important, because it enhances the role of foreign language communication in the professional employment of modern professionals. The purpose of the paper is to develop guidelines for improving the educational process for teaching business communication to foreigners. The author focuses on the modern educational technologies used in their practice. The author allocates and describes the methods and forms of working to facilitate efficient formation of professional business competencies in foreign (Chinese) students at the advanced stage of training in the language environment. The research resulted in a number of significant proposals for optimizing the educational process for foreign students.

Keywords: business communication, professional communication, language competencies, forms of work, advanced stage of training, speech activity, competence, modern Russian language.

For citation: Evtushenko S. Ya. Osobennosti obucheniia delovomu obshcheniiu inostrannykh studentov v aspekte russkogo iazyka kak inostrannogo [Features of training foreign students in business communication in the aspect of Russian as a foreign language]. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta – Bulletin of Kemerovo State University*, no. 2 (2016): 171 – 175.

References

1. Aver'ianova G. N., Belikova L. G., Erofeeva I. N., Ivanova T. A., Nesterova T. E., Popova T. I., Rogo-va K. A., Seliverstova E. I., Khimik V. V., Khorokhordina O. V., Shutova T. A., Jurkov E. E. *Tipovye testy po russkomu iazyku kak inostrannomu. Vtoroi sertifikatsionnyi uroven'. Obshchee vladenie* [Typical tests in Russian as a foreign language. Second certification level. Total ownership]. Moscow; Saint-Petersburg: Zlatoust, 1999, 112.
2. Batraeva O. M. *Professional'nyi inostrannyi iazyk II: teksty po spetsial'nosti* [Professional Foreign Language II: texts on a specialty]. Vladivostok: Dal'rybvtuz, 2013, 237.
3. Batraeva O. M. *Iazyk delovogo obshcheniia* [The language of business communication]. Vladivostok: Dal'rybvtuz, 2013, 113
4. Volodina D. N. Formirovanie sotsiokul'turnoi kompetentsii na urokakh russkogo iazyka kak inostrannogo (sfera delovogo obshcheniia) [Formation of social competence at the lessons of Russian as a foreign language (business communication)]. *Molodoi uchenyi – Young scientist*, 2, no. 7 (2011): 83 – 86.
5. Gurevich A. M. *Rolevye igry i keisy v biznes-treningakh* [Role playing and case studies in business training]. Saint-Petersburg: Rech', 2004, 144.
6. Goldstein Ia. V. Gruppovoe vzaimodeistvie kak faktor uspekhov ovladeniia inostrannym iazykom [Group interaction as a factor of successful mastering a foreign language]. *Psikhologo-pedagogicheskie aspekty intensifikatsii uchebnoi deiatel'nosti* [Psychological and pedagogical aspects of the intensification of educational activity]. Ed. Petrovskii A. V., Kitaigorodskaia G. A. Moscow, 1983, 41 – 49.
7. Evtushenko S. Ia. *Govorim po-russki: legko, svobodno, bystro* [We speak in Russian: easy, free, fast]. Vladivostok: Dal'rybvtuz, 2012, 93.
8. Evtushenko S. Ia. *Professional'nyi inostrannyi iazyk 2: iazyk spetsial'nosti v professional'nom aspekte (ekonomika)* [Professional Foreign Language 2: a language specialization in professional aspect (economy)]. Vladivostok: Dal'rybvtuz, 2014, 260.
9. Il'in E. P. *Psikhologiya obshcheniia i mezhluchnostnykh otnoshenii* [Psychology of communication and interpersonal relations]. Saint-Petersburg: Piter, 2009, 576.
10. Kitaigorodskaia G. A., Shemiakina G. M. *Motivatsiia ucheniia v usloviakh intensivnogo obucheniia inostrannym iazykam* [Motivation teachings in the conditions of intensive foreign language training]. *Aktivizatsiia uchebnoi deiatel'nosti – Activating learning activities*. Ed. Kitaigorodskaia G. A. Moscow, vol. 2 (1982).
11. Malkova I. Iu., Batraeva O. M. *Delovoe obshchenie* [Business conversation]. Vladivostok: Dal'rybvtuz, 2013, 118.
12. Sagalaeva I. V. *Formirovanie inoiazychnoi professional'no-kommunikativnoi kul'tury studentov: na materiale ekonomicheskikh spetsial'nostei*. Diss. kand. ped. nauk [Formation of foreign language professional-communicative culture of students: on a material of economic specialties. Cand. ped. Sci. Diss.]. Belgorod, 2009, 179.
13. Shaimova G. A. Formirovanie kommunikativnoi kompetentsii posredstvom metoda «rolevaia igra» [Formation of communicative competence through the method of "role-playing game"]. *Molodoi uchenyi – Young scientist*, no. 8 (2012): 382 – 383.

Received 21.01.2016, accepted 23.03.2016.