

УДК 811.161.1'243

ФОРМИРОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НА КРАТКОСРОЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ КУРСАХ

Т. А. Тузова

Данная статья посвящена проблеме обучения деловой речи на краткосрочных курсах. В ней обобщен опыт работы с гидами из Турции.

Ключевые слова: речевая деятельность, профессиональная коммуникация, коммуникативная компетенция, речевая ситуация.

Ускоренное развитие предпринимательской деятельности в Украине вызвало интерес к изучению русского языка как средству делового общения. Поэтому проблема обучения русскому языку на краткосрочных курсах является очень **актуальной**. Ситуация в туристической сфере Турции в последнее время изменилась, там потребовались специалисты со знанием русского языка, причем сейчас и срочно. Это и послужило мотивацией для изучения русского языка.

Уже несколько лет наша академия проводит краткосрочные профессионально-ориентированные курсы русского языка в основном для граждан Турции.

Цель данной работы — показать пути и методы достаточно успешной подготовки специалистов в экскурсионной области за довольно краткий срок (3 – 5 месяцев).

Новизна исследования. Методикой ведения речевой деятельности несколько десятилетий назад занимались ученые. В своих трудах они много внимания уделяют научному стилю речи, т. к. в основном имеется в виду конечная цель обучения на подготовительном факультете — это подготовка к учебе в вузе. Наша задача — научить за короткий срок основам русской грамматики, эффективному речевому поведению и профессиональной коммуникации. В этой работе мы хотим показать, как это происходит на практике.

Компетенция делового общения — это способность осуществлять речевую деятельность в профессиональной сфере, реализуя речевое поведение на основе фонологических, лексико-грамматических, социолингвистических знаний в соответствии с задачами и ситуациями общения.

Уже на начальном этапе необходимо формировать коммуникативную компетенцию (языковую и речевую), необходимую для реализации коммуникативных потребностей, учить умению ориентироваться в языковом материале, развивать умение вести монологическую и диалогическую речь на основе ситуации.

Темы и ситуации общения рассматриваются во многих работах А. А. Леонтьева, Е. И. Пассова, Т. Е. Захаровой, О. А. Митрофановой и др.

Анализируя литературу по этому вопросу, можно сделать выводы о том, что наметилось 4 подхода в разработке исходных принципов обучения стратегиям ведения речевой деятельности: интерактивный, психологический, социолингвистический, прагматический.

Современные подходы являются взаимодополняющими, разница между ними в том, что в психологическом подходе изучаются когнитивные основания построения речевого высказывания, а в других подходах основное внимание обращается на внешние факторы межличностного общения.

Коммуникативная компетентность предполагает свободу владения вербальными и невербальными средствами общения.

Все это необходимо было учесть, планируя работу на курсах гидов-переводчиков из Турции. Эта работа имеет свою специфику: возрастной контингент обучаемых чаще всего не студенческий, в основном, это профессиональные гиды, много лет проработавшие в туристическом бизнесе с туристами на арабском, турецком, реже на английском языках.

Таким образом, перед нами были поставлены задачи: быстро, в течение 3-х месяцев, подготовить гидов, способных работать с туристами на русском языке. Задача, на первый взгляд, трудная и маловыполнимая (учитывая сроки обучения). Но опыт работы в течение 3-х лет показал, что задача эта решаемая. Большое значение, вероятно, имела мотивация обучаемых и наше желание во что бы то ни стало научить.

Отсутствие учебников для подобных курсов заставило нас, обобщая опыт работы, составить пособие, в котором мы попытались систематизировать тот объем материала, который необходим обучаемым, помня о том, что главная задача — формирование компетенции делового общения.

Исходя из этой задачи, выделили возможные ситуации. Ведь ситуации — это стимул для организации выхода в речь. И. В. Михалкина распределяет ситуации на 16 групп.

Нам необходимо было минимизировать учебный материал. Велся поиск наиболее актуальных форм языкового поведения в учебно-профессиональной сфере и адекватных способов их изучения, учитывая возможности студентов. Проанализировав возможные действия обучаемых, мы выделили следующие ситуации, в которых они должны будут уметь вступать в коммуникацию на русском языке, причем необходимо учитывать, что данные ситуации подвижны и не могут быть выверены до точности.

1. Встреча гостей (деловые разговоры в аэропорту, на вокзале).
2. Размещение в гостинице.
3. Сопровождение группы по городу.
4. Покупка сувениров.
5. Вызов врача, выяснение состояния здоровья, назначения врача.
6. В аптеке.
7. Посещение почты, интернет.
8. Ознакомление с планом отдыха туристов.

9. Ресторан.

10. Экскурсионная программа.

Кроме перечисленных выше ситуаций, гиду необходимо умение поддержать разговор, ободрить, пошутить и т. д.

Для того, чтобы не быть беспомощными в данных ситуациях, нужен определенный уровень владения речью.

Хотя коммуникативные ситуации могут быть бестемными и беспредметными, тем не менее можно прогнозировать возможные фразы в той или иной ситуации. Например, при встрече возможны такие фразы:

1. Мы рады приветствовать вас...
2. Как доехали, долетели?
3. Все ли хорошо было в дороге?
4. Не устали ли вы?
5. Все ли вещи на месте, ничего не забыли?
6. Как самочувствие?

7. Комментарии о погоде — Солнце приветствует Вас в...; Сегодня дождь, но есть примета, что поездка, начатая в дождь, будет удачной.

Это типичные, так сказать, заготовленные вопросы, но зачастую этот сценарий нарушается неожиданностями, и гид должен быть готовым к коммуникативным действиям при изменении ситуации.

Особенностью обучения гидов является то, что мало внимания уделяется обучению письменной речи и чтению, хотя основы этих видов речевой деятельности необходимы.

Наиболее часто употребляемая форма общения — диалог. Чтобы диалог был продуктивным, необходима коммуникативная компетентность, т. е. способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, наличие знаний и умений, которые обеспечивали бы эффективность коммуникативного процесса.

Коммуникативная компетентность состоит из следующих компонентов: лингвистического, социолингвистического и прагматического. Каждый компонент подразделяется на категории общей компетентности: знания, умения.

Лингвистический компонент — это грамматические, фонологические, лексические и семантические знания.

Социолингвистический — это социокультурные условия использования языка (особенно важно при общении представителей разных культур).

Прагматический компонент включает функциональную, дискурсивную и схематическую компетентность.

В то же время изучение специальной лексики должно вестись с опорой на общелитературный язык.

Между словарем науки и словарем быта — прямая тесная связь. “Всякая наука начинается с результатов, добытых мышлением и речью народа, и в дальнейшем своем развитии не отрывается от народного языка” [1, с. 6].

Планируя занятия с данной категорией обучаемых, мы учитывали, что они уже работали гидами, поэтому с перечисленными ситуациями они встречались, только

коммуникация шла не на русском языке, т. е. мы опирались на их знания, полученные на родном языке. Много внимания уделялось развитию языковой догадки.

Компетентность в общении — это умение строить контакт на разной стадии психологической дистанции с учетом ситуации и тематики.

Несмотря на то, что работа гида — переводчика предполагает в основном устное общение, но, тем не менее, необходимо умение прочесть, понять и, возможно, даже помочь написать следующие деловые бумаги:

1. Заявление.
2. Договор.
3. Расписка.
4. Справка.
5. Доверенность.
6. Таможенная декларация.

Обилие тем требует очень интенсивных занятий. За 3 месяца обучаемые должны ознакомиться с особенностями русской фонетики, т. к. она формирует слухопроизносительные навыки, снимает фонетические трудности, и с основами грамматики. Необходимо отобрать и систематизировать лексико-грамматический и текстовый материал. Не будем останавливаться на том, насколько необходимы знания грамматики для обучения правильной грамотной речи. Наши учащиеся за 3 месяца получают основной грамматический курс и, что самое важное, могут на основе изученного продолжать самостоятельную работу по углублению полученных ранее знаний, если это будет им необходимо.

Не менее важным в обучении деловой речи является работа с текстами, т. к. они являются опорой для обучения связной речи.

Как правило, тексты брались небольшого объема. Учебные тексты могут быть художественные, публицистические или принадлежать к разговорному стилю речи. Сокращенный срок обучения предъявляет очень высокие требования к тексту: он должен быть тематически соответствующим профессиональной направленности курсов, содержать активную лексику, нести лингвострановедческую информацию. “Учебный текст должен обладать цельностью, информативностью, смысловой законченностью” [3, с. 174]. Текст должен стимулировать возникновение вопросов, желание высказаться, таким образом активизируется речь.

Развивать речь учащихся лучше из речевых ситуаций, заложенных в тексте. При работе с текстом идет обучение и совершенствование такого вида речевой деятельности, как чтение.

Тексты подобраны тематически так, что, с одной стороны, обучают красивой, грамматически правильной, профессиональной коммуникации, а с другой стороны, являются моделью монологического высказывания для гида.

Работа с текстом развивает речевые умения и помогает в формировании навыка.

Предтекстовые задания активизируют мышление, развивают языковую догадку. Грамматические задания помогают осмыслению текста, они могут быть устные и письменные.

Послетекстовые задания помогают более точно осмыслить текст, дать ответы на вопросы и самим сформировать вопросы, подтвердить ответы примерами из текста и т. д.

Текст необходим для формирования профессиональной речи.

“Язык специальных текстов строго нормирован, стандартизирован, точен, ясен и лаконичен в изложении мыслей, терминов, широко использует абстрактную лексику, употребляет слова в их конкретном значении, безличен и характеризуется завершенностью высказывания” [2, с. 113].

Тексты, предлагаемые для изучения, не являются научными в строгом понимании этого слова, они несут, как правило, краеведческую информацию, служат обучающим материалом для формирования речи.

Выводы: взаимосвязанное обучение всем видам речевой деятельности позволяет за короткий срок сформировать компетенцию делового общения и способность ориентироваться в проблемных ситуациях.

Список литературы

1. Виноградов В. В. Основные типы лексических значений слова. Вопросы языкознания, 1973.
2. Приставка Т. С. Предметно-понятийная основа сочетаемости номинальных единиц в специальном тексте. Вестник Днепропетровского ун-та: Мовознавство, 1999, вып.4.
3. Свидинская Н. Г. Материалы 10 конгресса МАПРЯЛ; С-Пб, 2003 г., т. 4.

Тузова Т. О. Формування концепції ділового спілкування на короткотермінових професійно-орієнтованих курсах.

Дана стаття присвячена проблемі навчання діловій мові на короткострокових курсах. В ній узагальнений досвід праці з гідями з Туреччини.

Ключові слова: мовна діяльність, професійна компетенція, комунікативна компетенція, мовна ситуація.

Tuzova T. A. The formulating of the concept of the business communication while attending the short professional-oriented courses.

The article is to the problem of instruction business-like speech on short-term course. In this article generalize experience of work with guides from Turkey.

Key words: speech activity, professional communication, communication competence, speech situation.

Статья поступила в редакцию 6 ноября 2006 г.