

Матвеева Наталья Викторовна

**ОБУЧЕНИЕ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ В НЕЯЗЫКОВОМ ВУЗЕ:  
ДИСКУССИЯ ЗА КРУГЛЫМ СТОЛОМ ПО ТЕМЕ "СЕРВИС НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ  
ТРАНСПОРТЕ"**

В статье рассматриваются вопросы организации информативного, продуктивного и конструктивного общения на занятиях по английскому языку в неязыковом вузе в ходе подготовки и проведения дискуссии за круглым столом по теме "Сервис на железнодорожном транспорте". Для обеспечения информативности и продуктивности общения предлагается система упражнений, основанная на Общевропейских компетенциях владения иностранным языком. Конструктивность общения предлагается обеспечить путем организации ролевой игры: введения и распределения ролей руководителей компаний, работающих в сервисном секторе. В статье представлены образцы индивидуальных ролевых заданий для проведения ролевой игры на английском языке - дискуссии за круглым столом по теме "Сервис на железнодорожном транспорте".

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/2/2014/5-2/36.html](http://www.gramota.net/materials/2/2014/5-2/36.html)

Источник

**Филологические науки. Вопросы теории и практики**

Тамбов: Грамота, 2014. № 5 (35): в 2-х ч. Ч. II. С. 132-135. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/2.html](http://www.gramota.net/editions/2.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/2/2014/5-2/](http://www.gramota.net/materials/2/2014/5-2/)

**© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [voprosy\\_phil@gramota.net](mailto:voprosy_phil@gramota.net)

Также важны авторские комментарии, характеризующие тётушку и рассказчика и описывающие реакцию детей: «The aunt bristled in instant defence at this unexpected attack» [Ibidem, p. 307] («Тетушка изготвилась защищаться от неожиданного нападения»): глагол «to bristle» («рассвирепеть, ошетиниться») имеет ингерентную коннотацию и способствует созданию образа тётушки в юмористическом ключе. За исключением этого и ещё нескольких примеров юмористический эффект в рассказе в основном достигается не с помощью языковых средств, а за счёт сюжета.

Так как диалог занимает большую часть текста, синтаксическая организация сводится в основном к репликам героев и авторским комментариям. Действие в рассказе не нуждается в развёрнутом стилистически-маркированном комментарии, поэтому большинство предложений просты по своей структуре и позволяют читателю быстро понять основные мысли рассказа.

#### Список литературы

1. Липгарт А. А. Основы лингвопоэтики. М.: КомКнига, 2006. 168 с.
2. Heywood C. A History of Childhood: Children and Childhood in the West from Medieval to Modern Times. Cambridge: Polity Press, 2001. 240 p.
3. <http://detectivebooks.ru/book/29880969/?page=1>
4. <http://lib.ru/INPROZ/SAKI/clovis.txt> (дата обращения: 06.03.14).
5. James A., Jenks C., Prout A. Theorizing Childhood. Cambridge: Polity Press, 1998. 238 p.
6. Maxey R. Children are Given us to Discourage Our Better Instincts: The Paradoxical Treatment of Children in Saki's Short Fiction [Электронный ресурс]. URL: <http://jsse.revues.org/442> (дата обращения: 12.01.14).
7. Munro H. H. Collected Short Stories of Saki. Wordsworth Editions Limited, 1993. 494 p.
8. Salemi J. S. An Asp Lurking in an Apple-Charlotte: Animal Violence in Saki's. The Chronicles of Clovis. Studies in Short Fiction, 1989. P. 423-430.

#### MUNRO (BY THE EXAMPLE OF THE STORIES “ESME”, “GABRIEL-ERNEST”, “THE STORY-TELLER”)

Lipgart Andrei Aleksandrovich, Doctor in Philology, Professor  
 Polyakova Elena Vladimirovna  
 Lomonosov Moscow State University  
 a\_lipgart@mail.ru; polyakovaevl@gmail.com

The article is devoted to direct narration in stories by H. H. Munro. This is the most neutral narration type, when aesthetic effect is achieved mainly by means of plot as such; the stories language is simple to the limit, but at the same time the text is not deprived of marked language units, tropes and figures of speech. The basic subject of the stories is social satire – one of the central subjects of the writer's creative work. The peculiarities of direct narration are illustrated by the material of the stories – “Esme”, “Gabriel-Ernest” and “The Story-Teller”.

*Key words and phrases:* linguo-poetic analysis; direct narration; tropes; figures of speech; stylistically marked units.

УДК 372.881.111.1

#### Педагогические науки

*В статье рассматриваются вопросы организации информативного, продуктивного и конструктивного общения на занятиях по английскому языку в неязыковом вузе в ходе подготовки и проведения дискуссии за круглым столом по теме «Сервис на железнодорожном транспорте». Для обеспечения информативности и продуктивности общения предлагается система упражнений, основанная на Общевропейских компетенциях владения иностранным языком. Конструктивность общения предлагается обеспечить путем организации ролевой игры: введения и распределения ролей руководителей компаний, работающих в сервисном секторе. В статье представлены образцы индивидуальных ролевых заданий для проведения ролевой игры на английском языке – дискуссии за круглым столом по теме «Сервис на железнодорожном транспорте».*

*Ключевые слова и фразы:* дискуссия; информативность; продуктивность; конструктивность; компетенции; ролевая игра; индивидуальное ролевое задание.

Матвеева Наталья Викторовна, к. пед. н.  
 Московский государственный университет путей сообщения  
 matveevanv@mail.ru

#### ОБУЧЕНИЕ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ В НЕЯЗЫКОВОМ ВУЗЕ: ДИСКУССИЯ ЗА КРУГЛЫМ СТОЛОМ ПО ТЕМЕ «СЕРВИС НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ»<sup>©</sup>

Дискуссия – вид диалогической речи, публичный спор на какую-либо тему. Дискуссия – это такая модель коммуникации, в которой несколько активных субъектов связаны между собой посредством отношения

к общей проблеме. Дискуссию можно представить риторическим многоугольником, в центре которого обсуждаемая проблема. Участники дискуссии выражают различные точки зрения, мнения и суждения по обсуждаемой теме. Цель дискуссии – достижение согласования, выработка единой программы согласованных действий для решения обозначенной проблемы. Коммуникативная цель каждого участника дискуссии определяется познавательным интересом, стремлением найти конструктивное решение проблемы. Коммуникативное намерение участников дискуссии состоит в подведении тезисов под общее основание, поиске компромиссных методик, объединении проектов решения [2]. Дискуссия включает в себя элементы монолога. Диалогические элементы придают эмоциональную окраску дискуссии, а монологические служат для выражения ее логического содержания. Основой развертывания дискуссии является оценка и аргументация. Дискуссия весьма эффективна в системе научного и делового общения, при этом формами дискуссии обычно выступают конференции, круглые столы, конгрессы, симпозиумы. Планируя проведение дискуссии на иностранном языке, преподаватель должен не только предложить для обсуждения какой-либо спорный вопрос или проблему, но и приложить усилия, чтобы дискуссионное общение студентов было максимально информативным, продуктивным и конструктивным.

**Информативность** общения означает его предметно-смысловое содержание, передачу сведений о фактах, событиях, действиях, людях, а также информации, отражающей авторскую интерпретацию содержания. Взаимное информирование участников дискуссии предполагает налаживание совместной деятельности. Взаимное информирование возможно только тогда, когда информация не просто принята, но и понята, осмыслена, то есть когда участники дискуссии обладают единой системой кодирования. С точки зрения обучения иностранному языку, информативность как характеристика общения, обуславливается достаточным уровнем сформированности лингвистической компетенции студентов, включая ее составляющие: лексическую, грамматическую, семантическую, фонетическую субкомпетенции. Для того чтобы общение было информативным, студенты должны владеть лексическим минимумом по теме обсуждения или обсуждаемой проблеме, понимать ее сущность, социальную значимость ее решения, быть способными охарактеризовать существующее положение дел, используя отраслевую терминологию.

Для обеспечения уровня лингвистической компетенции, достаточного для участия в дискуссии на английском языке по теме «Сервис на железнодорожном транспорте», после введения лексического минимума по теме студентам могут быть предложены следующие упражнения: деление слов на тематические группы, заполнение пропусков в предложениях, установление соответствия между терминами и их определениями. Для осмысления структуры понятия «Сервис на транспорте» студентам предлагается структурная схема, включающая такие блоки, как сервис на грузовом транспорте, сервис на пассажирском транспорте, сервис в поездах, сервис на железнодорожных вокзалах. На схеме также представлены цели повышения уровня сервиса на железнодорожном транспорте: для грузовых перевозок это доставка «точно в срок», для пассажирских перевозок – уменьшение времени в пути и повышение комфортности. Изучив структурную схему, студенты смогут ответить на следующие вопросы: *What types of services can transport service be subdivided into? What is the main aim of freight transport service? What are the main aims of passenger transport service? Services are offered to passengers on trains and at the railway stations, aren't they? What kinds of services are offered to passengers on board the train? What kinds of services are offered to passengers at the stations? What are two main directions of improving passenger transport service? What companies are engaged in transport service providing? Give the list of professions engaged in transport service.*

Для осмысления и обсуждения текущего состояния сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте студентам предлагается заполнить анкету «Уровень удовлетворенности сервисом на транспорте», подготовленную компанией *Gallup Organisation*, специализирующейся в социологических и маркетинговых исследованиях [6, p. 85-88], и выразить свою точку зрения на уровень сервиса на железнодорожном транспорте. Отвечать на вопросы анкеты студенты могут как от своего собственного лица, так и играя какую-либо роль: бизнесмена, многодетной матери, матери, отправляющей ребенка в летний лагерь вместе с его классом, молодой девушки, путешествующей в одиночестве.

Далее студентам предлагается упражнение, содержащее ряд предложений, характеризующий имеющийся уровень сервиса на транспорте. Студенты должны, используя будущее время (*Future Simple*), выразить собственные суждения о том, как изменится ситуация в будущем.

Под **продуктивной речью** в методике обучения иностранным языкам понимается такая речь, когда обучающийся не просто воспроизводит заученные речевые образцы, а конструирует собственные высказывания в соответствии с содержанием мысли и коммуникативными намерениями. Следовательно, необходимо обучать студентов некоторым общим правилам построения публичного выступления, тренировать в использовании речевых клише для начала выступления и представления его структуры, для перехода от темы к теме в структуре выступления, для завершения выступления, обобщения и подведения итогов.

Продуктивная сторона общения, по нашему мнению, может быть соотнесена с формированием социолингвистической и прагматической компетенций. Последняя, как отмечает И. А. Мазаева [3, с. 6], состоит из компетенции дискурса (способности обучающегося объединять предложения в определенной последовательности так, чтобы они образовывали связный текст) и функциональной компетенции (умения использовать устный дискурс и письменный текст для выполнения различных коммуникативных функций), а также знаний и умений использовать социальные сценарии взаимодействия (умения последовательно строить высказывания в соответствии со схемами взаимодействия).

Для развития вышеуказанных компетенций, знаний и умений мы предлагаем использовать задания и упражнения, направленные на употребление фраз на английском языке, полезных при введении собственного мнения: *I think, I reckon, in my opinion / in my view, it seems to me / all things considered, if you ask, to tell you the truth / to be honest / frank, personally, to my mind / as far as I'm concerned*. Пример задания: дано описание ряда ситуаций в области сервиса на железнодорожном транспорте. Студентам предлагается высказать свое мнение, каким образом будет развиваться каждая из ситуаций. Далее студентам предлагается прочитать текст, характеризующий дискуссию за круглым столом как ситуацию делового общения, и выполнить предтекстовые и послетекстовые задания и упражнения. Например, можно предложить студентам сравнить две ситуации делового общения – дискуссию за круглым столом и производственное совещание – и сказать, что в них общего, а чем они отличаются.

Основополагающим принципом ведения дискуссии за круглым столом является разделение общей темы на ряд подтем. В результате появляется возможность логично и последовательно переходить от одного положения к другому. Составляется программа дискуссии, формулируются темы выступлений ее участников. Процесс подготовки выступлений и участия в дискуссии направлен на формирование социокультурной, дискурсивной и прагматической компетенций студентов.

Под **конструктивностью** дискуссионного общения понимается стиль делового общения, ориентированный на оптимальный учет интересов субъектов коммуникации. Требованиями конструктивного стиля выступают:

- умение поставить себя на место оппонента;
- умение формулировать идеи и цели в пределах их достижимости;
- необходимость помнить о том, что предмет разногласий – отношение к проблеме, а не к партнеру;
- необходимость основываться на равноправии четко определенных позиций.

На наш взгляд, учебное дискуссионное общение на английском языке будет наиболее конструктивным, если дискуссию проводить в форме ролевой игры, обозначив и распределив роли руководителей различных железнодорожных компаний, работающих в сфере сервиса на железнодорожном транспорте. Поставив себя на место лиц, ответственных за обеспечение должного уровня сервисного обслуживания, студенты будут более активно предлагать способы решения проблемы, оставаясь при этом в рамках реально достижимых результатов.

Итак, при проведении дискуссии за круглым столом по теме «Сервис на железнодорожном транспорте» можно запланировать роли представителей ОАО «Российские железные дороги» и других транспортных компаний, связанных с обслуживанием пассажиров и грузоперевозчиков на железнодорожном транспорте, а также иные заинтересованные стороны. Программа дискуссии за круглым столом может быть следующей.

**Marketing Manager, JSC «RZD»:** *High priority of high-speed route.*

**Federal Passenger Company Representative:** *Types of passenger cars and services we offer in trains.*

**Railway Stations Directorate Representative:** *Services offered by the train stations.*

**Sochi Stationmaster:** *Services the Railway station in Sochi offers to passengers.*

**Head of the Permanent Way Department:** *Permanent Way Department and its problems in transport service developing.*

**Freight One Representative:** *Freight transporting and forwarding.*

**Staff Manager, Federal Passenger Company:** *Personnel in service sector.*

**IT Manager, JSC «RZD»:** *Role of information technology in improving the level of transport service.*

После распределения ролей студенты получают карточки с индивидуальными ролевыми заданиями (на английском языке). Предусматривается девять ролей.

Модератор дискуссии (представитель ОАО «Российские железные дороги») открывает заседание за круглым столом, определяет основные проблемы, вынесенные на обсуждение, предоставляет слово докладчикам, подводит итоги и закрывает заседание.

Менеджер по маркетингу рассказывает о наиболее популярных железнодорожных маршрутах, подчеркивая необходимость введения в действие высокоскоростных магистралей, сообщает о результатах маркетингового исследования – опроса пассажиров по поводу сервисного обслуживания, анализирует их желания и потребности, обращает внимание присутствующих на необходимость обновления существующих железнодорожных линий.

Представитель Федеральной пассажирской компании рассказывает об истории создания этой компании, ее структуре и основных задачах, сообщает об основных типах пассажирских вагонов, используемых на высокоскоростных маршрутах, об услугах, предоставляемых в поездах, подчеркивает необходимость переоборудования существующих вагонов, создания новых типов вагонов, предназначенных для перевозки детей, семей с детьми и туристов, имеющих различные запросы.

Представитель Дирекции железнодорожных вокзалов рассказывает об истории создания этой компании, ее структуре и основных задачах, описывает услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожных вокзалах, вносит предложения по повышению уровня обслуживания пассажиров.

Начальник железнодорожного вокзала города Сочи рассказывает о проведенной реконструкции, предоставляемых на вокзале услугах. Он говорит об участии студенческих отрядов из Университетов путей сообщения в программе строительства транспортной инфраструктуры в процессе подготовки к Зимним Олимпийским играм 2014 года, вносит свои предложения по повышению уровня обслуживания пассажиров.

Начальник путевого хозяйства рассказывает о работе своего подразделения, о его функциях, подчеркивает, что с началом строительства высокоскоростной магистрали увеличился грузопоток на данном участке

пути, введены дополнительные грузовые поезда, которые доставляют строительные материалы. Работа по диагностике и корректировке состояния пути проводится в сложных условиях. Начальник путевого хозяйства говорит также о нехватке рабочей силы и о том, что большим подспорьем являются студенческие путевые строительные отряды, которые помогают проводить необходимые работы, при этом сохраняется график движения поездов. Он обращает внимание на необходимость закупки нового современного диагностического оборудования. Безопасность движения поездов и соблюдение графика – неотъемлемая часть высокого уровня обслуживания пассажиров.

Представитель «Первой грузовой компании» рассказывает о своей компании и предоставляемых ею услугах. Он также подчеркивает необходимость соблюдения графика движения поездов, так как компания работает в условиях жесткой конкуренции со стороны автомобильного транспорта. Представитель «Первой грузовой компании» обращает внимание участников круглого стола на то, что работы по строительству высокоскоростной магистрали не должны влиять на график движения грузовых поездов, в противном случае снижение уровня сервиса приведет к оттоку клиентов у грузовых компаний.

Менеджер по персоналу рассказывает о вакансиях, имеющихся в сфере обслуживания пассажиров, требованиях к кандидатам на указанные должности, своей работе по поиску и приему на работу новых сотрудников.

Менеджер по информационным технологиям ОАО «Российские железные дороги» описывает систему заказа железнодорожных билетов онлайн, говорит об использовании информационных технологий всеми службами железнодорожных вокзалов и поездов, размышляет о будущем информационных технологий на транспорте: создании «умных железных дорог», о возможности обмена информацией между транспортным средством и инфраструктурой.

Для каждого студента преподаватель составляет список ссылок на Интернет-ресурсы (подробнее о технологии *Hotlist* см. [5]), полезные при подготовке индивидуального ролевого задания.

Таким образом, ролевые игры активно используются в учебном процессе кафедры «Лингводидактика» Московского государственного университета путей сообщения. Разработано и внедрено в практическую деятельность учебное пособие [4], основой предъявления учебного материала в котором является методика подготовки к проведению ролевых игр, а целью – формирование компетенций, заложенных в Федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования и соотнесенных с Общеввропейской шкалой владения иностранным языком.

#### *Список литературы*

1. Азимов Э. Г., Щукин А. Н. Словарь методических терминов. СПб.: Златоуст, 1999. 472 с.
2. Зубков С. А. Основы научных знаний о коммуникационном процессе: учеб. пособие. М.: МИИТ, 2009. 272 с.
3. Мазаева И. А. Компетенции владения иностранным языком (общеввропейский опыт разработки) // Иностранные языки в школе. 2014. № 1. С. 3-9.
4. Матвеева Н. В. Ролевые игры. Английский язык: учеб. пособие. М.: МИИТ, 2013. 72 с.
5. Сарычева Л. В., Кытманова Е. А., Мутовкина О. М., Шарапова Е. А. Особенности преподавания иностранного языка в условиях новой парадигмы образования: на пути реализации требований ФГОС: учебное пособие. М.: Изд-во МГОУ, 2012. 176 с.
6. **Survey on Passengers' Satisfaction with Rail Services** [Электронный ресурс]: Analytical Report. Flash EB No 326. 88 p. URL: [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/flash\\_arch\\_329\\_315\\_en.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_329_315_en.htm) (дата обращения: 09.03.2014).

#### **TEACHING BUSINESS COMMUNICATION IN THE ENGLISH LANGUAGE IN A NON-LINGUISTIC HIGHER SCHOOL: ROUND-TABLE DISCUSSION ON THE SUBJECT "SERVICE AT THE RAILWAY TRANSPORT"**

**Matveeva Natal'ya Viktorovna**, Ph. D. in Pedagogy  
*Moscow State University of Railway Communications*  
*matveevanv@mail.ru*

The article considers the issues of organizing the informative, productive and constructive communication in the English language classes in a non-linguistic higher school under the preparation and conducting the round-table discussion on the subject –Service at the Railway Transport". For securing informativity and productivity of communication the author introduces a set of exercises based on the all-European foreign language competences. The constructiveness of communication is supposed to be secured by organizing a role play: introducing and casting of roles of the officials of the companies functioning in the service sector. The article presents the samples of individual role tasks for conducting a role play in the English language – round-table discussion on the subject –Service at the Railway Transport".

*Key words and phrases:* discussion; informativity; productivity; constructiveness; competences; role play; individual role task.