

Зенина Людмила Владимировна, Иксанова Минигуль Гайзулловна

**ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ ПОДГОТОВКИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ ПО ТЕЛЕФОНУ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ**

Статья посвящена рассмотрению особенностей обучения студентов экономических направлений подготовки ведению деловой беседы по телефону на английском языке. Представлены ситуации иноязычного делового общения по телефону. Подчеркиваются сложности ведения иноязычной телефонной беседы, связанные с отсутствием зрительного контакта с собеседником, и предлагаются приемы, способствующие их преодолению.

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/2/2014/11-1/23.html](http://www.gramota.net/materials/2/2014/11-1/23.html)

Источник

**Филологические науки. Вопросы теории и практики**

Тамбов: Грамота, 2014. № 11 (41): в 2-х ч. Ч. I. С. 85-87. 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/2/2014/11-1/](http://www.gramota.net/materials/2/2014/11-1/)

**© 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: [phil@gramota.net](mailto:phil@gramota.net)

УДК 372.881.111.1

**Педагогические науки**

*Статья посвящена рассмотрению особенностей обучения студентов экономических направлений подготовки ведению деловой беседы по телефону на английском языке. Представлены ситуации иноязычного делового общения по телефону. Подчеркиваются сложности ведения иноязычной телефонной беседы, связанные с отсутствием зрительного контакта с собеседником, и предлагаются приемы, способствующие их преодолению.*

*Ключевые слова и фразы:* иноязычное деловое общение; телефонный разговор на английском языке; рецептивные и продуктивные виды речевой деятельности; вербальное общение; ролевые игры.

**Зенина Людмила Владимировна**, к. пед. н.

*Московский государственный университет экономики, статистики и информатики*

*LZenina@mail.ru*

**Иксанова Минигуль Гайзулловна**

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации*

*mgiksanova@mail.ru*

### **ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ ПОДГОТОВКИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ ПО ТЕЛЕФОНУ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ<sup>©</sup>**

В настоящее время во всех сферах человеческой деятельности ощущается потребность в компетентном специалисте, обладающем знаниями, умениями, навыками и определенным набором свойств личности, которые в совокупности позволяют ему на высоком уровне осуществлять свои профессиональные функции в изменяющихся экономических условиях. Эта потребность обусловила цели высшего профессионального образования. Так, целью высшего профессионального образования по направлениям подготовки «Экономика» и «Прикладная экономика» является подготовка бакалавров и магистров, обладающих универсальными и предметно-специализированными компетенциями и готовых успешно работать в выбранной сфере деятельности, быть социально мобильными и конкурентоспособными на рынке труда. При этом необходимым качеством современного выпускника вуза является владение иностранным языком. Именно поэтому дисциплина «Профессиональный английский язык» стала все чаще и чаще появляться в образовательных программах подготовки бакалавров и магистров по неязыковым направлениям.

По мнению одного из ведущих специалистов в области методики преподавания иностранных языков Е. И. Пассова, «знание иностранного языка на наших глазах из сугубо личной потребности вырастает до поистине государственных масштабов, становится национальным капиталом. Можно без преувеличения сказать, что иноязычная грамотность — экономическая категория. Мы начинаем осознавать, что нужды производства и иноязычная грамотность неотделимы. Иностранный язык, интегрируясь с техническими науками и материальным производством, перерастает в непосредственную производственную силу» [2, с. 22]. Таким образом, умения и навыки иноязычной деловой коммуникации становятся неотъемлемыми качествами высокопрофессионального специалиста в области экономики, важной составляющей его профессиональной деятельности.

Специфика иноязычного делового общения специалистов экономической сферы состоит в том, что для его эффективного осуществления необходимо системное использование знаний по специальным дисциплинам, иностранному языку, психологии общения, теории коммуникации. Поэтому обучение будущих экономистов иноязычному деловому общению должно, с одной стороны, опираться на фундаментальные знания по каждой из этих дисциплин и, с другой стороны, создавать условия для их применения в ситуациях делового общения на иностранном языке.

Современная жизнь немыслима без телефона, который часто используется в служебных целях. Разговор по телефону заменяет переписку, требующую больших усилий и времени. Телефонный разговор по форме является диалогом, поскольку в нем, как правило, участвуют два человека. Деловой разговор по телефону характеризуется чередованием вопросов и ответов и представляет собой коммуникацию в целях передачи сообщения и / или получения информации. Отличительной особенностью разговора по телефону можно считать употребление определенных междометий, обращений, восклицаний, выражений сожаления или сочувствия, придающих речи экспрессивность и насыщенность. Ведение разговоров по телефону на иностранном языке требует от обучающихся умения понимать и вести беседу. Недостаточно развитое умение воспринимать на слух и незамедлительно реагировать на услышанное является основным препятствием на пути к успешному, уверенному общению по телефону [1, с. 302]. Так как вербальное деловое общение в несколько большей степени регулируется требованиями этикета общения, чем невербальное, его правила необходимо знать и соблюдать.

Обучение говорить по телефону можно начинать на ранней стадии овладения иностранным языком. На первом этапе студентам рекомендуется заучивать краткие диалоги по изучаемым темам делового иностранного языка. Затем обучающиеся знакомятся с так называемой телефонной терминологией, разучивают и воспроизводят небольшие диалоги, постепенно переходя к более сложным диалогам официального и

неофициального характера. На продвинутом этапе обучения следует добиваться того, чтобы обучающиеся на основе приобретенных умений и навыков, изученной терминологии и иной лексики самостоятельно составляли диалоги и свободно вели телефонные разговоры на любые предлагаемые темы.

Грамматический и лексический материалы курса следует отбирать с учетом практической цели обучения. Упражнения должны иметь преимущественно коммуникативный характер. Обязательным условием успешного формирования умения участвовать в деловой беседе по телефону является овладение студентами минимальным запасом деловой английской лексики, включая такие слова и выражения как *arrangements, consignment, shipment, to make inquiries, to be delayed, to confirm, an appointment, advertisement, to place an order, discount, heavy demand, firm prices, customer, cash, to be available* и т.д. Необходимо выделить основные ситуации общения по телефону, с которыми будут работать учащиеся. Например: *Identifying People, Connecting People, Wrong Number, Avoiding Misunderstandings, Requesting Information, Inquiries for Prices and Discounts, Ordering, Hotel and Travel Arrangements, Making and Confirming Arrangements, Changing Appointments, Conferences, Making and Receiving Complaints, Improving the Company Image, Apologizing*. Далее следует ознакомить учащихся с устойчивыми фразами, выражениями, клише, которые соответствуют конкретным ситуациям общения. Примерами могут служить ситуации *Wrong Number* и *Avoiding Misunderstanding*.

Ситуация *Wrong Number*:

*What number you are calling?*

*You must have the wrong number.*

*Who did you say you want to speak to?*

*Nobody by that name works here.*

*Sorry, the number 's changed.*

*No, this isn't the number you want.*

Ситуация *Avoiding Misunderstandings*:

*Sorry, I couldn't hear what you said.*

*Would you mind repeating the price?*

*I didn't catch what you said.*

*Would you please repeat that last remark?*

*Could you possibly speak more slowly?*

*This is a very bad line, I'm afraid.*

*Can I ring you back?*

Залогом успеха в работе, направленной на совершенствование умений и навыков общения по телефону на английском языке, является учет особенностей, характерных для данного вида общения. Часто проблемой является наличие зрительного контакта с собеседником во время занятий в аудитории, который отсутствует при реальном общении по телефону. Для преодоления подобной трудности и создания условий, имитирующих реальное общение по телефону, можно рекомендовать следующее:

- при работе в аудитории развернуть стулья спинками друг к другу и разыграть телефонный диалог. Данный прием позволит приблизить ситуацию к реальной, так как обучающиеся будут только слышать друг друга;
- записать речь на диктофон. В ходе самостоятельной работы обучающийся может записать на диктофон стандартные вопросы телефонного диалога с паузами. В процессе прослушивания такой записи можно имитировать телефонный разговор, отвечая на вопросы;
- использовать телефон или Интернет. Для разыгрывания диалогов студентам рекомендуется воспользоваться внутренней телефонной линией или общаться посредством программы *Skype*;
- задействовать реальные ситуации общения. Так как деловые люди охотно предоставляют информацию о своих товарах и услугах, можно предложить студентам позвонить в магазин или связаться с представителем компании и выяснить цены и особенности конкретного товара; позвонить в службу поддержки клиентов, чтобы узнать информацию о процедуре возврата товара; обратиться по телефону в агентство по продаже авиабилетов, выяснить информацию о рейсах, наличии билетов и их стоимости; связаться с отелем и запросить информацию о наличии свободных номеров на определенную дату, выяснить стоимость и возможные способы оплаты.

На ранней стадии овладения языком работу с телефонным диалогом рекомендуется начинать со снятия языковых трудностей. Для этого необходимо определить цель телефонного разговора, указать действующих лиц, участвующих в диалоге, проработать ключевые слова и выражения, новую лексику и грамматические структуры.

Обучение студентов телефонному разговору на иностранном языке необходимо начинать с упражнений, связанных с рецептивными видами речевой деятельности. Известно, что аудирование по сравнению с чтением – более трудный способ получения информации. Текучесть и необратимость устного сообщения делают невозможным ретроспективный анализ, вследствие чего в принимаемой информации могут возникать невосполнимые пробелы. Напротив, читающий может неоднократно возвращаться к непонятным местам текста, перечитывать их, анализировать, делать паузы в чтении, чтобы осмыслить прочитанное. Таким образом, на начальном этапе рационально знакомить учащихся с примерами телефонных диалогов на бумажном или электронном носителе, предлагать упражнения, связанные с анализом текста диалога. Например:

- множественный выбор (*Read the dialogue and choose the best answers*);
- поисковое чтение (*Read two telephone dialogues. Fill in the table as you read: person called, caller request, who will make the next call*);

- ответы на вопросы (*Reading check*);
- письменное дополнение диалога (*Complete the following conversation with phrases from the list below. Use each phrase only once*).

После этого можно предложить следующие задания, предполагающие аудирование:

- анализ информации (*Decide if the following sentences are true or false*);
- ответы на вопросы (*Listening check*);
- поиск информации (*Listen to the next two telephone calls. While you are listening, complete the table below: caller, person called, original appointment, reason for change, new arrangement*).

Далее следует включать в работу задания, предполагающие продуктивные виды речевой деятельности. На данном этапе рекомендуется использовать письменные задания, которые могут служить опорой для последующих устных диалогов.

Позднее следует переходить к говорению. На данном этапе рекомендуются упражнения в устном дополнении диалога, например: *Listen to the caller and answer the questions using the information*.

Заканчивать тему желательнее ролевыми и деловыми играми, основной целью которых является творческое использование пройденного материала. Например:

1. *You are the operator at Supercars Inc. The person the caller wants to speak to is on holiday. Take the caller's name and any message.*

2. *You don't know the person the caller wants to speak to. Has he got the right number? Your number is 632500.*

3. *You work at the Magnolia Restaurant. Accept the caller's reservation, get his / her name and make sure they know where the restaurant is.*

4. *You are Bob Ross, a salesman with Megadecorations Inc. Your price per armchair (model A) is \$45. Discounts for large orders are 5% (up to 100), 7% (up to 500). You can, if you wish, increase these by up to 2% but not more.*

На заключительном этапе работы возможны задания, предполагающие реальные ситуации общения. Например:

1. *Phone to Hilton Hotel. You want to know the price for a single room with shower for three nights. Find out what kind of transport is available from the airport to the town.*

2. *Phone to British Airways. You want to know the information about flights from London to Moscow.*

В заключение следует отметить, что в современном мире телефонное общение на английском языке становится неотъемлемой составляющей успешной деятельности во многих сферах экономики и бизнеса. Процесс обучения иностранному языку в вузе призван развивать и совершенствовать умения и навыки ведения телефонной деловой беседы на английском языке с учетом особенностей данного вида коммуникации и специфики этикета делового общения. Обучение деловому общению по телефону предполагает как накопление определенного запаса деловой английской лексики, так и овладение устойчивыми фразами, клише, которые используются в телефонных диалогах. Работу следует начинать с заданий, предусматривающих рецептивные виды речевой деятельности. Участие в ролевых играх и выполнение заданий, вовлекающих студентов в телефонные диалоги делового характера, на заключительном этапе обучения помогают не только справиться с отсутствием зрительного контакта во время телефонного разговора, но и способствуют успешному развитию умений и навыков иноязычной коммуникации.

#### Список литературы

1. **Зелинская Е. А.** Универсальный курс *Business English* // Проблемы современной аграрной науки: мат-лы междунар. заоч. науч. конф. 15 октября 2009 г. Красноярск: Изд-во КрасГАУ, 2010. С. 301-303.
2. **Пассов Е. И.** Программа-концепция коммуникативного иноязычного образования «Развитие индивидуальности в диалоге культур» [Электронный ресурс]. М.: Просвещение, 2000. 161 с. URL: [www.prosv.ru/Attachment.aspx?Id=8719](http://www.prosv.ru/Attachment.aspx?Id=8719) (дата обращения: 01.08.2014).

#### TEACHING BUSINESS COMMUNICATION BY PHONE IN ENGLISH TO STUDENTS FROM ECONOMIC TRAINING DIRECTIONS

**Zenina Lyudmila Vladimirovna**, Ph. D. in Pedagogy  
Moscow State University of Economics, Statistics and Informatics (MESI)  
[LZenina@mail.ru](mailto:LZenina@mail.ru)

**Iksanova Minigul' Gaizullovna**  
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration  
[mgiksanova@mail.ru](mailto:mgiksanova@mail.ru)

The article is devoted to the peculiarities of teaching business communication by phone in English to students from economic training directions. The situations of foreign language business communication by phone are presented. The difficulties of conducting foreign language telephone conversations related to the lack of eye contact with an interlocutor are emphasized, and the techniques that contribute to overcoming them are suggested.

*Key words and phrases:* foreign language business communication; telephone conversation in English; receptive and productive types of speech activity; verbal communication; role-playing games.