

РОЛЬ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА В СФЕРЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Л.Б. ТЕМНИКОВА, О.Н. ЛИХАЧЕВА, В. ДЕМЧЕНКО

*Кубанский государственный технологический университет,
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2;
электронная почта: temlina@rambler.ru*

В статье рассматривается роль английского языка в сфере делового общения, его характерные особенности, владение необходимыми оборотами и клише, знание культуры и традиций изучаемого языка, вербальные и невербальные средства общения.

Ключевые слова: деловое общение, недопонимание, межкультурное общение, формы делового общения.

В связи с процессом глобализации завладевшим миром, все чаще возрастает спрос на специалистов, владеющих английским языком делового общения, находящих себе применение в различных областях и сферах социума.

Необходимым в современном мире является отход от академических программ, к практическим, профессиональным – применимым в конкретной сфере общества. Давно уже отслеживается тенденция увеличения спроса в обществе на специалистов владеющих английским языком делового значения, что в свою очередь ведет к корректировкам содержания программ обучения и меняет преподавание английского языка в школах.

Английский язык делового общения является упрощенным и модернизированным вариантом английского языка. Его характерной особенностью является наличие всевозможных шаблонов и стандартных фраз-клише. Отсюда вытекает требование знать эти фразы и уметь их использовать в различных языковых ситуациях.

Выражение «Чужая душа – потёмки» с тем же успехом можно отнести и к чужой культуре. Человек всегда отталкивается от собственного опыта, от поведения принятого в той культурной среде в которой он вырос, и зачастую не способен адекватно воспринимать особенности чужих культур, что в свою очередь неизбежно приводит к недопониманию, ошибкам и проблемам. Все это является актуальным и при изучении английского языка делового общения. В данную программу просто необходимо включать курс культурологического

характера, объясняющего особенности и нормы поведения, принятые в других странах, в частности США и Великобритании [5]. По данным некоторых исследований во всем мире, в том числе и в России, из-за недопониманий в сфере культурных норм срывается до 50% деловых сделок и, конечно же, эту печальную статистику необходимо сокращать путем привития толерантности и уважения и чуткости к чужой культуре, объяснения особенностей поведения представителей чужих культур, соответствия их ожиданиям [4]. Все это может быть успешно реализовано в курсе «Английский язык делового общения».

Помимо знания вербальных средств общения на иностранном языке, неоспоримо важную роль играет также и невербальное общение, которое включает в себя знание культурных норм, принятых в конкретном обществе.

К невербальному общению относят невербальные (то есть бессловесные) сигналы, включающие в себя мимику, жесты, позу говорящего, дистанцию и так далее, посылаемые друг другу участникам коммуникации, зачастую бессознательно. Знание норм вербального и невербального общения является залогом успешности при межкультурных контактах с использованием английского языка делового общения.

Важную роль играют фонационные и кинетические паралингвистические средства. К фонационным средствам относят тембр речи, темп, типы заполнителей паузы, интонация, громкость, а также особенности произношения звуков речи (диалектные, социальные и идиолектные) [3].

Кинетическими средствами являются жесты - динамические телесные знаки, мимика - динамические знаки, складывающиеся из движений мышц лица и позы - статические положения тела.

Этикетные нормы в отношении поз отличаются у каждой культуры и народа и связаны с этикетом.

Например, можно вспомнить традиционную американскую улыбку, считающуюся искусственной и неискренней в России. Американцы же, напротив считают русских чересчур серьезными, грубыми и угрюмыми [7].

Необходимость и важность обучения межкультурному невербальному общению подчеркивается многими исследователями.

При введении курса делового английского языка необходимо провести тестирование студентов, так как в начале занятий по данному курсу большинство студентов уже должно в полной мере владеть основными правилами построения речи на английском языке, знать основные грамматические правила, уметь воспринимать иноязычную речь на слух.

Отсюда можно сделать вывод, что оптимальное время для введения данной программы – 2 курс бакалавриата. По мнению автора, студенты еще недостаточно подготовлены для восприятия и продуктивного обучения по программе делового английского языка, поскольку уровень их подготовки часто оставляет желать лучшего. Также важную роль играет уровень осознанности ребят, их готовность и желание совершенствоваться на выбранном поприще науки, понимание ценности полученных знаний и их практической значимости в их жизни, а также отсутствие страха перед лингвистическим содержанием программы и готовностью ее воспринять.

Говоря о современных подходах к формированию умений общения на деловом английском языке, необходимо обратить особое внимание на некоторые особенности. Необходимо учитывать, что обучению деловому английскому языку предполагает владение устными и письменными формами делового общения. К устным формам относят презентации, телефонные разговоры, деловые беседы и переговоры. К письменным – деловая переписка различных видов: деловые письма, факсы, сообщения по электронной почте; составление различной документации делового характера: контракты, соглашения, договоры, протоколы и так далее [2].

При обучении деловому английскому языку необходимо учитывать специфику делового общения, а именно соблюдение официального делового стиля речи, который характеризуется специфическими стилистическими чертами, например официальностью, стереотипностью, точностью изложения, наличием шаблонов и клише.

Студентам 2 курса бакалавриата необходимо привить способность без труда распознавать шаблонные фразы, клише, стереотипных слов и словосочетаний, а также формул речевого общения и уметь их воспроизводить в своей речи.

При формировании вышеизложенных умений, преподавателям необходимо использовать универсальную единую технологию, все обучение должно быть разбито на определенные этапы при соблюдении наилучших приемов обучения. Обучение должно быть построено на общих принципах работы «от простого к сложному», каждый последующий этап должен опираться на предыдущий. Необходимо выделить для изучения ключевые значимые темы, изучение которых позволит решить основные коммуникативные задачи.

Успешность обучения зависит от многих факторов, в том числе и от выбора средств и методов обучения. При построении программы обучения деловому английскому языку необходимо произвести отбор лексики, которая будет изучаться, отбор грамматических структур, выбрать ряд наиболее важных для обучения тем и их содержание, подобрать методы контроля усвоенного материала и сформированности языковых компетенций.

Чтобы избежать неверного толкования и поспешных выводов относительно сходств и различий разных языков, необходима тесная взаимосвязь сопоставительного изыскания с типологическим [8].

Число контактов с зарубежными партнерами постоянно возрастает, но какими будут перспективы дальнейшего сотрудничества, зависит целиком и полностью от умения грамотно общаться и договариваться с партнерами, используя общепринятый на сегодняшний день международный язык делового общения – английский язык.

К сожалению, уровень культуры общения у современных бизнесменов не всегда соответствует высокому уровню, поэтому так важно вырастить поколение молодых людей знающих как общаться с иностранными партнерами, уважающих и понимающих их культуру и соблюдающих все принятые в мире

нормы делового общения. Все это будет способствовать привлечению инвестиций в нашу страну, увеличению международных контактов с Россией, а также повышению мирового статуса России, как полноправного члена мирового сообщества [6].

Изучение норм делового этикета, правил и условностей позволит будущим специалистам избегать недопонимания и неловких ситуаций, связанных с неправильной оценкой и интерпретацией поведения другого человека и приведет к более продуктивному сотрудничеству в будущем.

Для этого необходимо раскрыть психолого-педагогический аспект сущности культуры делового общения, разработать модель процесса формирования культуры делового общения у будущих специалистов, прививая им прежде всего уважение к личности делового партнера, то есть вежливость по отношению к нему, учитывая что категория вежливости является вариативной и зависит от конкретной культуры к которой принадлежит человек.

Программа интегрированного курса делового английского языка должна предусматривать также ознакомление студентов с основами лингвистики (фонетики, грамматики, лексикологии, орфографии и фразеологии английского и русского языков); блока дисциплин, объединенных названием «страноведение» (история, физическая и экономическая география, культура стран изучаемого языка – Великобритании и США).

Знание особенностей рынка образовательных услуг, знание особенностей языка делового иноязычного общения, умение устанавливать деловые контакты, осуществлять деловое общение и сотрудничество отражают сущность коммуникативной компетенции и ее трех основных компонентов: лингвистической, дискурсивной и межкультурной компетенций, существенных для овладения деловым английским [1]. Сформированность этих компетенций у специалиста становится важной составляющей его успешного трудоустройства и дальнейшего карьерного роста.

Грамотно построенная программа курса способна решить ряд задач, стоящих на сегодняшний день перед российским обществом связанных с подготовкой специалистов-языковедов высокого уровня, в чьих силах будет возможность поднять свою страну на качественно новый уровень развития в области межкультурной коммуникации. Все это позволит привлекать еще большее количество иностранных компаний на российский рынок, наличие специалистов подобного плана заполнит брешь, существующую на современном этапе, в виде отсутствия компетентных специалистов, способных грамотно выражаться на английском языке делового общения, а также понимающих своих собеседников, что приведет в свою очередь к более успешному сотрудничеству во многих сферах общества – в политике, бизнесе, культуре и многих других.

Особенность делового английского языка и английской деловой лексики заключается в том, что для каждой отрасли они имеют свою специфику. Английская деловая лексика, которая нужна, например, финансовому менеджеру, может сильно отличаться от той, которая необходима маркетологу или медику. Кроме этого, некоторые термины и выражения, имеющие в одной отрасли одно значение, в другой отрасли могут иметь совершенно другое значение. Поэтому обучение деловому общению на английском языке для каждой отрасли должно отличаться, и создать один единый курс делового английского языка, который бы удовлетворял потребностям специалистов всех специальностей, просто невозможно.

Другая особенность делового английского языка заключается в том, что за многими терминами и выражениями английской деловой лексики стоят профессиональные знания, которые необходимы для правильной их интерпретации. Поэтому качественное освоение терминов и выражений делового английского языка происходит, в основном, в процессе работы или во время учебы по специальности. Для примера рассмотрим следующую ситуацию. Скажем, любой бухгалтер с легкостью поймет, что такое «нематериальные активы». Ему останется только найти корректный перевод

'intangible assets'. Другому же специалисту, не имевшему дело с финансовой терминологией, такое определение ни о чем не говорит. Ему необходимо, в первую очередь, разобраться с самим понятием «нематериальные активы».

Еще одна особенность делового английского языка заключается в том, что вне зависимости от того в какой сфере бизнеса вы работаете, для успешного освоения английской деловой лексики у вас в первую очередь должен быть заложен словарный запас и коммуникативные навыки общеразговорного характера. Деловой английский язык или бизнес-английский (Business English) - это всего лишь определенный набор фраз и понятий, являющихся надстройкой над общеразговорным английским языком. Чтобы применять и понимать английскую деловую лексику, необходимо в первую очередь уметь воспринимать английскую речь на слух и уметь строить правильные предложения. Кроме того, общаясь с иностранными коллегами, партнерами или клиентами, мы не только обсуждаем коммерческие сделки и технические вопросы, но и поддерживаем обычное общение. Поэтому если вы хотите чувствовать себя комфортно и уверенно, вы должны владеть не только деловой английской лексикой, но и общеразговорными навыками на свободные темы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Агапов С.Г. Основы межличностной и межкультурной коммуникации (английский язык). – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2004. – 288с.
2. Бонди Е.А. Английский язык для повседневного и делового общения Москва «Дело», 2004. – 288 с.
3. Гаудсвард Гертруда. Английский язык для делового общения Пер. с нем., М.: Омега-Л, 2007. - 140с. + приложения.
4. Дудкина Г.А., Павлова М.В., Рей З.Г. Английский язык для делового общения. Том 1Издательство: Филоматис, 2008 г. - 688 стр.
5. Жданова И.Ф., Кудрявцева О.Е., Попова Н.С. Английский язык для делового общения. Том 2 Издатель: Филоматис-2008г.
6. Овчинникова Н.Д., Фомина Т.Д. Деловое общение на английском языке Учебное пособие. - М.: МИИТ, 2010. - 105с.

7. Цуканова Л.Д. Деловой разговорный английский язык. Москва. МГУТУ. Кафедра иностранных языков, 2007 г.

8. О.Н. Лихачева, Л.Б. Темникова, Ф.Абанин. Некоторые теоретические аспекты сопоставительного изучения языков. //Научные труды КубГТУ, №4, 2015 год. Краснодар. 15с.

REFERENCES

1. Agapov S.G. The bases of interpersonal and intercultural communication (English language). Rostov-on-Don. Fenics. 2004- 288p.

2. Bondy E.A. The English language for every day usage and business communication. Moscow. Delo. 2004-288p.

3. Gautsward G. The English language for the business communication. Moscow. Omega-L. 2007.

4. Dudkina G.A., Pavlova M.V., Rey Z.G. The English language for business communication. V.1. Philomatis. 2008. 688p.

5. Zhdanova I. F., Kudryavtseva O.E., Popova N.S. The English language for business communication. V.2. Philomatis. 2008. 700p.

6. Ovchinnikova N.D., Fomina T.D. Business communication in English. Textbook. Moscow. 2010. 105p.

7. Tsukanova L.D. Business conversational English. Moscow. 2007.

8. O.N. Likhachova, L.B. Temnikova, F. Ababnin. Some theoretical aspects of comparative language study // Academic works of KubSTU, №4 2015.

THE ROLE OF ENGLISH LANGUAGE IN THE SPHERE OF BUSINESS COMMUNICATION

L. B. TEMNIKOVA, O.N. LIKHACHEVA, V. DEMCHENKO

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350072;
e-mail: temlina@rambler.ru*

The article is considered the role of English language in business communication, its characteristics, usage the necessary forms and clichés, knowledge of the culture and traditions of the target language, verbal and non-verbal means of communication.

Keywords: business communication, lack of understanding, intercultural communication, forms of business communication.