

На правах рукописи

УДК 811.111

НИКОЛАЕВА ЕКАТЕРИНА АЛЕКСАНДРОВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ УМЕНИЙ ИНОЯЗЫЧНОЙ ПИСЬМЕННОЙ
ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ У СТУДЕНТОВ-МЕНЕДЖЕРОВ**
(на материале английского языка)

13.00.02 – теория и методика обучения и воспитания
(иностраные языки; уровень профессионального образования)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук



Пятигорск – 2008

Работа выполнена на кафедре профессиональной иноязычной коммуникации Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Волгоградский государственный университет»

Научный руководитель — доктор педагогических наук,
профессор **АСТАФУРОВА**
ТАТЬЯНА НИКОЛАЕВНА;

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук, профессор **МИЛОВАНОВА**
ЛЮДМИЛА АНАТОЛЬЕВНА;

кандидат педагогических наук, доцент
ШЕВЧЕНКО
ТАТЬЯНА ДМИТРИЕВНА.

Ведущая организация — **Астраханский Государственный**
Университет

Защита состоится 23 декабря 2008 г. в 12 час. 00 мин. на заседании диссертационного Совета Д 212.193.01 по защите докторских и кандидатских диссертаций при ГОУ ВПО «Пятигорский государственный лингвистический университет» по адресу: 357532, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр. Калинина, 9, конференц-зал № 1.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Пятигорского государственного лингвистического университета.

Текст автореферата размещен на сайте ГОУ ВПО "Пятигорский государственный лингвистический университет": <http://www.pglu.ru>

Автореферат разослан 22 ноября 2008 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат педагогических наук, доцент

 О.А. Тарасова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Социально-экономические преобразования, реализуемые в нашей стране, обусловили интенсивные международные контакты, благодаря которым российские предприятия вступают в деловые отношения с партнерами из разных регионов мира, при этом основным способом установления и развития международного сотрудничества становится переписка на английском языке.

Несмотря на значительную роль в современной международной деловой жизни устной коммуникации, именно обмен письмами (обычная, электронная почта) остается наиболее экономичным и оперативным способом передачи и получения информации. Стремительное увеличение объемов и темпов обмена информацией, всемирное развитие компьютерной связи вывели письменную коммуникацию на первый план, в связи с чем обучение письменной деловой коммуникации становится актуальным. Это подтверждается также включением в письменный экзамен во многих вузах элементов деловой коммуникации, возрастанием количества письменных документов в электронном виде и письменной коммуникации в сети Интернет. В этой связи возникает потребность в специалистах, владеющих деловым письмом, т.е. умениями иноязычной письменной деловой коммуникации.

Проблемы обучения письменной речи на иностранном языке в различных условиях (в языковом и неязыковом вузах) изучались в диссертациях целого ряда авторов (Н.М. Громова, 1993; Е.Л. Макарова, 1994; Л.В. Каплич, 1996; Т.Н. Астафурова, 1997; К.И. Касаткина, 2000; Л.Е. Алексеева, 2002; Т.С. Макарова, 2003 и другие), однако вопросы формирования умений иноязычной письменной деловой коммуникации у студентов-нефилологов, необходимых для их дальнейшей профессиональной деятельности в избранной области, изучены недостаточно и представляют особую актуальность на данном этапе развития современного общества. К тому же, уровень сформированности умений иноязычной письменной деловой коммуникации не соответствует современным требованиям и не является в полном объеме значимым компонентом подготовки и профессиональной компетенции будущего специалиста-нефилолога (менеджера).

Основными недостатками организации языковой подготовки студентов неязыкового вуза являются: дефицит времени, отводимого на

иностранный язык; низкий уровень языковой компетенции абитуриентов; недостаточная разработанность методики обучения иностранному языку, учитывающей специфику междисциплинарной подготовки студентов-нефилологов. Деловая письменная коммуникация при этом является актуальным и мало изученным компонентом в обучении студентов неязыковых вузов продуктивной письменной речи на английском языке. Формирование умений иноязычной письменной деловой коммуникации, необходимых для осуществления будущей профессиональной деятельности в рамках международного делового сотрудничества, можно отнести к наиболее актуальным задачам, поскольку уровень подготовки будущих специалистов должен быть достаточно высоким, чтобы обеспечить им в дальнейшем возможность лингвистически грамотного межкультурного взаимодействия, необходимого для установления, поддержания и развития деловых контактов. Поэтому возникает необходимость поиска новых путей выполнения этой задачи и оптимизации учебного процесса.

Изучение теоретических исследований, связанных с механизмом формирования умений иноязычной письменной деловой коммуникации, разработка лингводидактических положений и создание комплекса эффективных дидактических приемов и средств их формирования составляют проблему нашего исследования.

Таким образом, актуальность данного исследования определяется:

- объективной потребностью в адекватном владении студентами-менеджерами навыками письменной речи в рамках официально-деловой письменной коммуникации;
- недостаточной исследованностью в отечественной лингводидактике теоретических вопросов, связанных с формированием и развитием умений письменной деловой коммуникации у студентов-нефилологов;
- низким уровнем сформированности умений письменной деловой коммуникации у студентов-нефилологов;
- необходимостью создания модели формирования умений письменной деловой коммуникации у студентов-менеджеров на основе заданий, направленных на формирование иноязычной письменной коммуникативной компетенции в сфере делового общения.

Объектом исследования является процесс обучения иноязычной

письменной деловой коммуникации в неязыковом вузе.

Предметом исследования является содержание, методика и организация обучения иноязычной письменной деловой коммуникации студентов-нефилологов как компоненту профессиональной компетенции на основе разработанного комплекса упражнений и заданий, позволяющих достичь уровня сформированности умений письменной деловой интеракции, необходимого для эффективной межкультурной профессиональной деятельности будущих менеджеров.

Целью работы является научно-теоретическое обоснование и создание лингводидактической модели обучения студентов-менеджеров иноязычной письменной деловой коммуникации на основе комплекса упражнений и коммуникативных заданий, направленных на поэтапное формирование умений письменной деловой коммуникации.

Гипотеза, определившая ход исследования, сформулирована следующим образом: развитие иноязычных умений письменной деловой коммуникации у студентов-менеджеров может быть достигнуто в результате использования поэтапной модели обучения, опирающейся на метакоммуникационные средства, структурные, лексико-грамматические и стилистические параметры иноязычного письменного делового дискурса.

Выдвинутая гипотеза и целевая установка исследования обусловили основные задачи диссертационного исследования:

- проанализировать особенности иноязычного письменного делового дискурса как одного из основных компонентов профессиональной компетенции будущего менеджера;
- установить основные параметры текста делового письма как объекта обучения и классифицировать его типы;
- конкретизировать содержание обучения иноязычной письменной деловой коммуникации в неязыковом вузе;
- разработать модель обучения иноязычной письменной деловой коммуникации студентов-менеджеров и экспериментально проверить ее эффективность;
- проанализировать результаты опытного обучения.

Для достижения цели исследования и решения поставленных задач были использованы следующие методы:

- когнитивно-обобщающие методы (теоретический анализ на-

учной литературы в области лингводидактики, коммуникативной лингвистики, теории речевых актов, теории обучения иностранным языкам и культурам, педагогики, психологии, философии и др. по теме диссертации; проведение предметно-содержательного анализа лингвистических и социокультурных требований к программе подготовки специалистов-нефилологов в области деловой письменной коммуникации; анализ учебников, учебных и справочных пособий, методических разработок по деловому английскому языку для неязыковых вузов);

– диагностические методы (анкетирование, интервьюирование студентов, групповые и индивидуальные беседы; опрос преподавателей неязыкового вуза, обобщение опыта их работы и собственного педагогического опыта в качестве преподавателя иностранного языка);

– прогностические методы (обобщение характеристик, метод экспертных оценок, моделирование);

– проведение опытного обучения с целью проверки эффективности предлагаемого комплекса коммуникативных заданий для поэтапного формирования и развития умений письменной деловой коммуникации;

– математические методы (тестирование студентов, качественно-количественный анализ полученных данных).

Теоретико-методологической базой исследования послужили фундаментальные труды отечественных и зарубежных ученых в области лингводидактики, коммуникативной лингвистики, теории речевых актов, теории обучения иностранным языкам и культурам, педагогики, психологии, философии (Н.В. Барышников, И.Л. Бим, Л.С. Выготский, И.Р. Гальперин, Н.Д. Гальскова, Н.И. Гез, Т.М. Дризде, Н.И. Жинкин, В.И. Карасик, М.П. Которова, Ю.С. Крижанская, Б.А. Лапидус, А.А. Леонтьев, Дж. Лич, Р.П. Миллруд, А.А. Мироллобов, Дж. Остин, Е.И. Пассов, Дж. Серль, М. Хэллидей, Н.Э. Энkvист, Р. Якобсон), а также основополагающие работы, содержащие теоретические и практические вопросы, связанные с обучением деловому общению, деловому письму, межкультурной коммуникации и формированием профессионально значимой коммуникативной компетенции (Т.Н. Астафурова, Н.В. Баграмова, Н.М. Громова, Е.В. Клюев, С.П. Кушнерук, Е.Л. Макарова, И.И. Халеева и др.)

Научная новизна исследования заключается в создании трех-

уровневой модели развития иноязычных умений письменной деловой коммуникации в ситуациях межкультурного профессионального взаимодействия; в использовании текстов деловой корреспонденции как единицы обучения, детерминирующей отбор учебного материала; в выделении основных параметров, категорий и метакоммуникационных средств письменной деловой коммуникации; в использовании комплекса методических приемов и средств, направленных на поэтапное развитие иноязычных умений письменного документооборота, в разработке системы упражнений и коммуникативных заданий на материале аутентичных образцов деловых писем.

Теоретическая значимость исследования заключается в научном обосновании трехуровневой модели обучения письменной деловой коммуникации в неязыковом вузе; выявлении структурной организации письменного делового дискурса; выделении его основных параметров, категорий и типов; систематизации приемов и средств обучения иноязычной письменной деловой коммуникации; отборе метакоммуникационных средств, характерных для письменного документооборота и их систематизации в соответствии с типами деловых писем.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в создании трехуровневой модели обучения иноязычной письменной деловой коммуникации, реализующейся в комплексе языковых упражнений и коммуникативных заданий, релевантных для ситуаций официально-делового характера, а также возможности применения предложенной модели в преподавании других языков.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Более эффективное профессионально ориентированное иноязычное взаимодействие студентов-менеджеров обеспечивается развитием иноязычных умений письменной деловой коммуникации.

2. Обучение письменной деловой коммуникации опирается на категорию точности как базовый параметр делового письма, который реализуется на информационном (фактуальная точность), языковом (вербальная точность) и структурном (паравербальная точность) уровнях.

3. Содержание обучения иноязычной письменной деловой коммуникации составляют коммуникативно-поведенческие универсалии международного делового этикета, которые реализуются в структурных, лексико-грамматических, стилистических и метакоммуникацион-

ных параметрах письменного документооборота.

4. Оптимизация обучения иноязычной письменной деловой коммуникации студентов-менеджеров достигается благодаря разработанной лингводидактической модели, реализация которой осуществляется:

– на метакоммуникационном уровне – овладение сигналами структуризации информации и определение типа письма по базовым лексемам документооборота: *inform, confirm, clarify, order, offer, request, enquire, complain, congratulate, regret* (1 этап);

– на репродуктивном уровне – воссоздание писем по образцам (2 этап);

– на продуктивном уровне – создание писем, реализующих наиболее частотные интенции менеджера с учетом структурных, лексико-грамматических, синтаксических и стилистических особенностей делового письма (3 этап).

5. Эффективность реализации модели обучения иноязычной письменной деловой коммуникации достигается благодаря последовательному развитию лексико-грамматических навыков и коммуникативных умений посредством комплекса языковых упражнений и коммуникативных заданий.

Апробация результатов исследования осуществлялась на заседаниях кафедры профессиональной иноязычной коммуникации ВолГУ. Основные положения и выводы исследования были изложены и обсуждены на 1-ой Всероссийской научно-методической конференции «Языковое образовательное пространство: личность, коммуникация, культура» (2005, ВГПУ), на 3-ей Всероссийской научной конференции «Англистика XXI века» (2006, Санкт-Петербург), на Международной научной конференции «Язык. Культура. Коммуникация» (2006, ВолГУ).

Внедрение результатов исследования осуществлялось в ходе преподавательской деятельности в Волжском институте экономики, педагогики и права на экономическом факультете (специальность 080507 «Менеджмент организации») со студентами 2 курса. Во время опытного обучения была апробирована разработанная модель обучения иноязычной письменной деловой коммуникации, опирающаяся на категорию точности как основной параметр делового письма; а также учебное пособие «Business Letter Writing», состоящее из трех разделов:

Three Types of Precision (Part I), Main Types of Letters (Part II), Reaction-Evoking Communication (Part III).

Структура диссертации. Диссертационное исследование состоит из введения, 2-х глав, заключения, библиографии и приложения, включающего фрагмент разработанного учебного пособия.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во Введении обосновывается выбор темы и актуальность диссертационной работы, формулируются цели и задачи исследования, отмечается научная новизна, теоретическая значимость и практическая ценность работы, излагаются основные положения, выносимые на защиту.

Первая глава «Письменный деловой дискурс как компонент профессиональной компетенции будущего менеджера» посвящена рассмотрению теоретических основ обучения письменной деловой коммуникации в неязыковом вузе; анализу устного и письменного модусов делового дискурса; выделению основных параметров и типов иноязычного делового текста; формулировке целей и задач обучения письменной деловой коммуникации студентов-менеджеров.

Проведенный анализ типовых программ обучения выпускников специальности «Менеджмент организации» показывает, что умения иноязычной письменной деловой коммуникации являются одним из основных компонентов профессиональной компетенции выпускников данной специальности и предполагают овладение письменной формой деловой интеракции – документооборотом, поскольку письменная речь традиционно предшествует устной (совещания, переговоры). Письменная речь является важным организующим фактором, мобилизующим знания студентами лексики, грамматики и синтаксиса иностранного языка, приучает их к точности и логике изложения информации, т.е. способствует овладению студентами разнообразными формами и функциями языка в письменной форме, обеспечивает более эффективное профессионально значимое межкультурное взаимодействие будущих менеджеров.

Анализ иноязычных текстов деловой корреспонденции позволил выявить категорию точности как базовый параметр иноязычного делового письма, в котором актуализируются основные функции социальной коммуникации: фатическая, информационная, воздейственная.

Категория точности понимается как однозначная связь текста с конкретной внеязыковой ситуацией и является обязательным качеством делового письма, без которого оно теряет свои документные полномочия (Кушнерук, 2007). Категория точности реализуется на информационном (фактуальная точность), языковом (вербальная точность) и структурном (паравербальная точность) уровнях.

Фактуальная точность связана с реализацией информационной функции сообщения и подразумевает точное описание фактов, фактическое соответствие действительности, достигающееся использованием прецизионной лексики. Письменный деловой текст является фактуально точным, если при первом прочтении его содержание четко и ясно раскрывает необходимые факты, отражает коммуникативные намерения адресанта. Любого рода неточность в представлении фактов или амбивалентность языковой структуры снижает эффективность деловой интеракции. Для достижения фактуальной точности студенты должны овладеть умениями:

- корректно определять тип письма и базовую интенцию автора;
- избегать информационные пробелы;
- владеть прецизионной лексикой и общепринятыми бизнес-аббревиатурами;
- знать термины видов и условий международных поставок.

Снятию информационных пробелов способствует формирование умений декодировать коммуникативную интенцию автора, прагматическую задачу сообщения, формулировать ее при помощи простых языковых структур и оборотов, способствующих точности изложения и эффективности деловой коммуникации. Выделение базовой интенции автора осуществляется путем развития у обучаемых умения соотносить тип делового письма с базовыми лексемами: *to inform – an Information Letter, to confirm – a Letter of Confirmation, to order – Order etc.*

Фактуальная точность письма передается приемами:

- акцентуации, т.е. выделения коммуникативно наиболее значимых частей текста (инверсия, повтор, синтаксические структуры *It's most important ...* и т.д.) и элиминированием нерелевантных сведений;
- референции, т.е. отсылки адресата к предыдущим информационным блокам, которые помогают следить за изложением сообщения (*As it was mentioned before...*);
- логической организации сообщения, т.е. представления инфор-

мации в порядке значимости, овладения навыками составления подробного плана сообщения, написания черновика, умениями анализировать черновик на соответствие текста письма правилам грамматики;

– стереотипизации деловых писем, т.е. их написания по принятым в деловой сфере стандартам.

Фактуальная точность неразрывно связана с *вербальной точностью* реализации основных функций социальной коммуникации и основана на корректном использовании:

– метакоммуникационных средств, характерных для иноязычного письменного делового дискурса;

– простых синтаксических конструкций и оборотов;

– средств когезии;

– убеждающих стратегий.

Метакоммуникационные средства деловой корреспонденции реализуют фатическую функцию сообщения. Для создания коммуникативно успешного иноязычного текста делового письма студенты должны овладеть разными типами метакоммуникационных средств деловой корреспонденции:

1) структурными МКС, которые маркируют *начало* сообщения (*Firstly, Secondly, We are writing to enquire about..., This letter is to inform you that... etc*), его *основную часть* (*We wish to inform you that..., We are interested in... etc*) и *окончание* сообщения (*We look forward to..., We would appreciate a prompt reply... etc*);

2) эмоционально-оценочными МКС, передающими *негативную* (*I regret to inform you that... etc*) или *позитивную* (*I am pleased/delighted/happy to inform you that... etc*) информацию;

3) интенциональными МКС, позволяющими определить интенцию автора: запрос (*to enquire*), предложение (*to offer*), извинение (*to apologise*), благодарность (*to thank*), объяснение причины проблемы (*to clarify*) и т.д.;

4) аргументирующими МКС (*This is owing to..., This is as a result of..., This is because of... etc*).

5) контактными МКС, ориентирующими на адресата (*Dear Mr/Mrs/Ms ..., To the attention of ..., Messrs ..., Esq... , Dr... etc*);

6) интегративными МКС, солидаризирующими отправителя и получателя сообщения (*We all ..., All of us..., our, yours etc*);

7) метакоммуникационными средствами имплицитной диалогич-

ности (*As you can see... etc*);

8) комплиментарными МКС, интенсифицирующими выражение благодарности адресату (*We greatly thank you for ... etc*).

Учет фактора адресата связан с пониманием его социально-профессионального статуса и жесткой корреляцией между приветствием (*Salutation*) и заключительной формой вежливости (*Complimentary close*): *Dear Sirs – Yours faithfully, Dear Mr ... – Yours sincerely etc*.

Не менее важной для формирования иноязычной письменной коммуникативной компетенции является категория *когезии*, обеспечивающая смысловое и структурное единство текста делового письма, логическую последовательность сообщения, благодаря которой достигается неамбивалентное понимание смысла – сохранение деталей делового характера в рамках обсуждаемой проблемы. Наиболее частотными средствами когезии в письменном деловом дискурсе являются:

– слова-субституты (личные и указательные местоимения, существительные);

– функциональные средства связи (глаголы с одинаковыми грамматическими формами, наречия, причастия);

– формально-логические виды связи, включающие вводные слова и выражения (*however, in addition, moreover, as a result, on the contrary etc*), союзы и слова-связки (*although, but, now, so, thus, unless etc*).

Убеждающие стратегии деловой корреспонденции направлены на оказание имплицитного или эксплицитного воздействия на адресата, поиск и нахождение компромиссного взаимоприемлемого решения, т.е. реализуют воздействующую функцию письменной коммуникации. Обучение убеждающим стратегиям связано с овладением студентами приемами:

1) аргументации, а именно:

– обращения к достоверным фактам (*it's known, obvious etc*);

– противопоставления (*in comparison to, although etc*);

– дополнения (*in addition to, besides, moreover, nevertheless etc*);

– последовательной структуризации изложения (*firstly, secondly; since, because, otherwise; finally*).

2) эмоционального воздействия, т.е. модально-оценочной характеристики высказывания, которая выражается:

– эксплицитно, т.е. эмотивной лексикой с позитивной (*pleased to inform ..., be delighted to..., kindly quote, best regards, to have pleasure in*

..., *sincerely yours etc*) и негативной коннотацией (*unfortunately, to be forced to..., to take legal measures ..., to claim ... etc*);

– имплицитно через авторскую модальность (жесткая / нейтральная) – *I'm definitely sure..., I'm inclined to..., It seems to me... etc*; этикетные формулы смягчения отказа и избегания критики партнера (*I'm afraid that... etc*); официальность / неофициальность сообщения.

3) этического воздействия на партнера посредством:

– апелляции к концептам иноязычного делового социума (честность, порядочность, вежливость, сотрудничество, компромисс, профессионализм, соблюдение норм деловой этики);

– реализации эмпатии, т.е. преобладания форм сослагательного наклонения (*I would be grateful if you could... etc*);

– позитивности сообщения, т.е. сведения до минимума языковых единиц с негативным грамматическим зарядом.

Обучение фактуальной и вербальной точности делового письма осуществляется после овладения навыками *паравербальной точности*, т.е. структурной организации письма, которая предполагает:

– знание форматов делового письма (*Format of Business Letter*) как основных способов расположения информации (полностью заблокированный – *block format*, заблокированный – *modified block format*, полублокированный – *semi-block format*, упрощенный – *simplified format*);

– умения правильного расположения элементов делового письма (*Elements of a Business Letter*) – заголовок письма (*Letterhead*), включающий наименование и адрес отправителя, телефон, промышленный знак, имена руководителей и др.; дата отправления (*Heading*); указание на содержание письма (*Subject*); приложение к письму (*Enclosures*);

– соблюдение правил пунктуации и капитализации, принятых в иноязычном деловом социуме.

Анализ 250 деловых писем позволил в качестве наиболее частотного выделить заблокированный способ подачи сведений, поэтому овладению им уделяется особое внимание в процессе обучения.

Таким образом, категория точности, являясь базовой в письменной деловой коммуникации, предстает на трех уровнях, на каждом из которых последовательно усваиваются структурные, лексикограмматические, синтаксические и стилистические особенности делового письма; формируются лингвистические знания, умения и навыки реального письменного делового общения; формируются лингвисти-

ческий, дискурсивный и социолингвистический компоненты коммуникативной компетенции специалиста; осуществляется знакомство с фоновыми знаниями, релевантными для производственной деятельности менеджера, включающими знание базовых ценностей деловой культуры иноязычного социума.

Типология иноязычного документооборота по функциональному признаку позволяет выделить:

- письма, *не требующие ответа*: информационное письмо (Information Letter), сопроводительное письмо (Cover Letter), письмо-подтверждение (Letter of Confirmation), письмо-приглашение (Invitation Letter);
- письма, *требующие ответа*: письмо-просьба (Request Letter), письмо-приглашение с пометкой *reply*, письмо-жалоба (Letter of Complaint), письмо-предложение (Offer).

Эмоциональная маркированность делового письма позволяет выделить:

- 1) письма *позитивного содержания*: благодарственное письмо (Letter of Gratitude), письмо-поздравление (Congratulation Letter);
- 2) письма *негативного содержания*: письмо-отказ (Refusal), письмо-жалоба (Letter of Complaint), письмо-извинение (Letter of Apology).

Наиболее релевантной для обучения представляется классификация писем по базовым интенциям менеджера: письмо-запрос (Enquiry) и ответ на него; письмо-предложение (Offer) и ответ на него; письмо-заказ (Order); письмо-подтверждение (Letter of Confirmation); письмо-отказ (Refusal); письмо-жалоба (Letter of Complaint); письмо-извинение (Letter of Apology); письмо-приглашение (Invitation Letter); информационное письмо (Information Letter); благодарственное письмо (Letter of Gratitude); гарантийное письмо (Guarantee Letter); поздравительное письмо (Congratulation Letter); сопроводительное письмо (Cover Letter).

Понимание коммуникативной компетенции как умения соотносить языковые средства с конкретными сферами, ситуациями, условиями и задачами общения позволяет определить письменную деловую компетенцию как интегральное понятие, включающее: знание терминологии бизнеса, международного делового этикета; метакоммуникационных средств иноязычного письменного делового дискурса; владение типами делового письма, особенностями их вербалики, синтагматики, семиотики; знание экстралингвистических факторов ситуа-

ции общения, статусно-ролевых характеристик партнера по коммуникации.

Базовыми методическими принципами обучения иноязычной письменной деловой коммуникации являются принцип профессиональной коммуникативной значимости, межкультурной направленности и функциональной релевантности текста делового письма, на основе которых формируются специальные знания, умения и навыки иноязычной письменной деловой коммуникации у будущих менеджеров.

Вторая глава «Методика обучения иноязычной письменной деловой коммуникации в неязыковом вузе» посвящена конкретизации отбора содержания обучения и разработке модели формирования и развития навыков и умений письменной деловой коммуникации у студентов-менеджеров. На основании теоретических исследований, посвященных отбору содержания обучения иностранному языку (Т.Н. Астафурова, И.Л. Бим, Б.А. Липидус, И.Я. Лернер, Е.И. Пассов, И.И. Халеева) было выделено шесть основных компонентов содержания обучения умениям иноязычной письменной деловой коммуникации:

- 1) структурная организация делового письма, его типы;
- 2) метакоммуникационные сигналы иноязычного письменного делового общения; языковые способы выражения коммуникативных интенций; языковой материал (лексико-грамматический, синтаксический, стилистический);
- 3) социокультурные нормы институционального поведения англоязычных участников письменной деловой коммуникации;
- 4) способы вербализации убеждающих стратегий письменной деловой коммуникации;
- 5) темы, ситуации;
- 6) приемы обучения, к которым мы относим организацию языковых единиц и их классификацию, восстановление, стимулирование речемыслительной деятельности; игровое моделирование, информационное неравновесие.

Выделенные приемы обучения реализуются в языковых, условно-коммуникативных упражнениях и коммуникативных заданиях. Языковые упражнения строятся на приемах организации языковых единиц, их классификации и восстановления. В условно-коммуникативных упражнениях основным приемом является стимулирование речемыслительной деятельности и дискурсопорождения. В коммуникативных

заданиях наряду с приемом стимулирования речемыслительной деятельности реализуются приемы информационного неравновесия и игрового моделирования.

Все выделенные компоненты содержания обучения включены в трехуровневую модель формирования и развития умений иноязычной письменной деловой коммуникации. Первый уровень модели определяется как *метакоммуникационный*, на котором осуществляется обучение метакоммуникационным средствам, структурной организации и типам иноязычного делового документооборота через языковые упражнения на автоматизацию навыков декодирования типов деловых писем и базовых интенций адресанта, внешнего оформления текста делового письма и корректного расположения его элементов, корреляции вступительного обращения и заключительной формы вежливости; активизацию метакоммуникационных средств, являющихся сигналами коммуникативных интенций. На этом этапе студенты овладевают прецизионной лексикой, бизнес-аббревиатурами и терминами документооборота. К языковым упражнениям первого этапа обучения относятся следующие:

1. *Rearrange the parts of the letter and rewrite them with the correct layout.*
2. *Give Russian equivalents to the following English phrases denoting a certain type of a business letter.*
3. *Group the following expressions into four columns according to their type:*

<i>Структурные МКС</i>	<i>Эмоционально- оценочные МКС</i>	<i>Интенциональные МКС</i>	<i>Аргументи- рующие МКС</i>
<i>We look forward to ...</i>	<i>I regret to inform you that...</i>	<i>Thank you for your letter of...</i>	<i>This is owing to ...</i>

Второй, *репродуктивный*, уровень модели обучения базируется на языковых и условно-коммуникативных упражнениях, в которых происходит активизация речевых формул, лежащих в основе разных типов делового письма, формируются умения выражать коммуникативные намерения адекватными языковыми способами; отбирать, комбинировать и варьировать речевые формулы, грамматические и синтаксические конструкции в тексте письма; использовать средства когезии и приемы акцентуации, референции, логической организации сообщения, эмоционального воздействия на адресата; воспроизводить текст делового письма определенного типа с опорой на образец. Сту-

денты знакомятся с последовательность иноязычного документооборота. К упражнениям этого уровня относятся:

1. *Put different types of letters (Information Letter, Enquiry, Order, Letter of Confirmation, Offer, Guarantee Letter) according to the logics of business document flow.*

2. *Compose a fragment of a bad-news business letter (delay of the goods delivery) following the positive strategy, use adequate phrases.*

Третий, *продуктивный*, уровень модели обучения представлен коммуникативными заданиями, направленными на решение производственных проблем, возникающих в межкультурной коммуникации и актуальных для студентов-менеджеров; на развитие умений декодировать скрытые интенции (косвенные речевые акты) в письмах-предложениях (*Offer*), заказах (*Order*), учитывать стилистические особенности делового письма и применять убеждающие стратегии.

Задания последнего этапа обучения предполагают развитие творческих умений ведения деловой переписки: совершенствуется навык поэтапного моделирования собственного релевантного письменного делового текста с использованием вербальных и паравербальных средств, развивается умение пользоваться ими для достижения цели деловой переписки. Примером такого рода заданий может служить следующее:

Person 1. Write a letter of enquiry on behalf of your firm in Yorkshire Woolen Company, Bradford, asking for patterns of cloth for men's suits.

Person 2. Reply to the enquiry. Be polite and direct.

Итогом обучения умениям иноязычной письменной деловой коммуникации на этом этапе становятся коммуникативные задания в форме деловых игр, где обмен информацией в письменном виде является цикличным; задаются условия, максимально приближенные к реальному общению и направленные на достижение конкретного результата, у студентов развиваются умения осуществлять документооборот.

Individual work: Your company is going to buy new computers; you are responsible for the purchase and the delivery of new computers to your office. Write all types of letters (Information Letter, Offer, Order, Letter of Confirmation, Guarantee Letter, Thank-you Letter) to present a complete business document flow.

Для определения результативности предлагаемой методики обучения умениям иноязычной письменной деловой коммуникации была

проведена ее опытная проверка. Количественные показатели сформированности умений иноязычной письменной деловой коммуникации у обучаемых в Γ_1 , где обучение проводилось по разработанной в данном исследовании модели, и в Γ_2 приведены в Таблицах 1-3.

Согласно данным констатирующего и итогового срезов в группе Γ_1 уровень сформированности умений внешнего оформления текста делового письма, определения базовой интенции и типа письма, а также употребления метакоммуникационных средств делового письма (I этап) вырос в среднем на 63,7%, а в группе Γ_2 – на 44,3%. Уровень сформированности языковых навыков и коммуникативных умений корректно употреблять прецизионную информацию, реализовывать стратегии делового письма и использовать средства когезии (II этап) вырос в группе Γ_1 на 61,7%, а в группе Γ_2 – на 43%. Уровень сформированности умений учитывать стилистические особенности делового письма и регистр общения, декодировать скрытые интенции и реализовывать убеждающие стратегии (III этап) вырос в группе Γ_1 на 44,3%, а в группе Γ_2 – на 22,3%. Таким образом, анализ результатов проведенных тестов подтверждает преимущества использования категории точности как базовой методической единицы формирования навыков и умений иноязычной письменной деловой интеракции.

Таблица 1

Критерии оценки умений иноязычной ПДК на I этапе обучения

I этап обучения (метакоммуникационный уровень)	Средний показатель выполнения заданий (по срезам)			
	Констатирующий срез		Итоговый срез	
	$\Gamma_1, \%$	$\Gamma_2, \%$	$\Gamma_1, \%$	$\Gamma_2, \%$
Внешнее оформление текста делового письма	27	25	85	70
Определение базовой интенции и типа делового письма	25	26	90	68
Владение метакоммуникационными средствами делового письма, прецизионной лексикой, знание аббревиатур и терминов	20	19	88	65

Таблица 2

Критерии оценки умений иноязычной ПДК на II этапе обучения

II этап обучения (репродуктивный уровень)	Средний показатель выполнения заданий (по срезам)			
	Констатирующий срез		Итоговый срез	
	Г ₁ ,%	Г ₂ ,%	Г ₁ ,%	Г ₂ ,%
Реализация приемов акцентуации, референции, логической организации сообщения и эмоционального воздействия на партнера	25	23	75	63
Вербализация интенций адекватными языковыми способами	23	20	86	69
Использование наиболее частотных средств когезии	17	18	89	58

Таблица 3

Критерии оценки умений иноязычной ПДК на III этапе обучения

III этап обучения (продуктивный уровень)	Средний показатель выполнения заданий (по срезам)			
	Констатирующий срез		Итоговый срез	
	Г ₁ ,%	Г ₂ ,%	Г ₁ ,%	Г ₂ ,%
Учет стилистических особенностей деловой корреспонденции и регистра общения	16	17	64	45
Декодирование скрытых интенций деловых писем	17	16	63	38
Реализация убеждающих стратегий	17	17	56	34

Анкетирование, предложенное студентам по окончании опытного обучения, показало, что студенты смогли преодолеть страх перед участием в реальном письменном деловом общении и приобретенные умения будут применять на родном языке.

Полученные результаты дают основание утверждать, что поставленные исследовательские задачи решены, а выдвинутая гипотеза получила своё подтверждение.

ВЫВОДЫ

1. Обучение иноязычным умениям письменной деловой коммуникации должно носить профессионально-ориентированный характер, связанный с особенностями специальности студентов-менеджеров.

2. Категория точности, являясь базовым параметром иноязычного делового письма, принимается за базовый параметр формирования навыков и умений иноязычной деловой интеракции.

3. Профессионально ориентированное взаимодействие будущих специалистов-менеджеров будет более эффективным при достаточном уровне сформированности иноязычных умений письменной деловой коммуникации как компонента профессиональной компетенции.

4. Этого уровня сформированности умений письменной деловой коммуникации можно достичь в результате использования разработанной трехуровневой модели, включающей обучение структурной организации письменного делового текста, его типам и метакоммуникационным средствам, стратегиям написания деловых писем, стилю и нормам иноязычного письменного делового общения.

5. Опытное обучение подтвердило эффективность предложенной модели формирования и развития иноязычных умений письменной деловой коммуникации, реализующейся в комплексе языковых упражнений и коммуникативных заданий.

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих публикациях автора:

I. Статьи, опубликованные в изданиях из Перечня ведущих рецензируемых изданий, рекомендованных ВАК:

1. Формирование иноязычной письменной дискурсивной компетенции у студентов неязыковых вузов // Известия российского государственного педагогического университета имени А.И. Герцена. – 16 (40). – Аспирантские тетради: научный журнал. – Санкт-Петербург, 2007. – С. 473- 478 (0,45 п.л.)

2. Особенности обучения письменной деловой коммуникации студентов-менеджеров // Известия российского государственного педагогического университета имени А.И. Герцена. – 26 (60). – Аспирантские тетради: научный журнал. – Санкт-Петербург, 2008. – С. 441-445 (0,45 п.л.)

II. Учебно-методические пособия:

3. Business Letter Writing [Текст]: Учебное пособие для студентов неязыковых вузов. – Волгоград: Волгоградское научное издатель-

ство, 2007. – 4 п.л. В соавт. с Астафуровой Т.Н.

III. Статьи, опубликованные в других научных журналах и изданиях:

4. Лингвостилистические и методические аспекты обучения письменному деловому дискурсу // «Англистика в XXI веке»: Материалы третьей всероссийской межвузовской научно-методической конференции, Санкт-Петербург, 24-26 января 2006 г. – Санкт-Петербург, 2006 г. – С. 185-190 (0,5 п.л.)

5. Аспекты реализации письменного дискурса в деловой коммуникации // Язык. Культура. Коммуникация: Материалы международной научной конференции, г. Волгоград, 18-20 апреля 2006 г.: в 3 ч. – Ч.1. – Волгоград: Волгоградское научное издательство, 2006. – С. 411-416 (0,4 п.л.)

6. Цели и задачи обучения письменному деловому дискурсу в неязыковом вузе // Материалы международного научно-методического симпозиума. Преподавание иностранных языков и культур: теоретические и прикладные аспекты (Лемпертовские чтения VIII). – Пятигорск: ПГЛУ, 2006. – С.310-314 (0,4 п.л.)

7. Оптимизация обучения иноязычной письменной деловой коммуникации студентов-менеджеров // Материалы международного научно-методического симпозиума. Преподавание иностранных языков и культур в начале XXI столетия: инновации и традиции (Лемпертовские чтения X). – Пятигорск: ПГЛУ, 2008. – С. 39-44 (0,4 п.л.). В соавт. с Т.Н. Астафуровой.

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Николаева Екатерина Александровна

**ФОРМИРОВАНИЕ УМЕНИЙ ИНОЯЗЫЧНОЙ ПИСЬМЕННОЙ
ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ У СТУДЕНТОВ-МЕНЕДЖЕРОВ**
(на материале английского языка)

13.00.02 – теория и методика обучения и воспитания
(иностранные языки; уровень профессионального образования)

Подписано в печать 20.11.2008 г. Тираж 100 экз.
Усл. печ. л. 1,0

ГОУ ВПО "Пятигорский государственный лингвистический
университет"

Отпечатано в Центре информационных и образовательных технологий
ГОУ ВПО ПГЛУ

Заказ №320

357532, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр. Калинина, 9.