

Тадеуш Домбровский (Лодзь)

ДЕЛОВОЙ ТЕЛЕФОННЫЙ РУССКИЙ КАК ОДИН ИЗ ЭЛЕМЕНТОВ СПЕЦЯЗЫКА ДЛЯ ФИЛОЛОГОВ

Подходя к жизни прагматично, большинство наших студентов-русистов ориентируется не на филологию, а на коммуникативный пласт языка, поскольку некоторые уже благополучно начали свою трудовую деятельность с использованием русского языка (письменный и устный перевод, реклама).

В рамках факультативных занятий уже читался спецкурс по русскому языку в сфере бизнеса, занятия которого, в частности, посещали студенты 3 курса бакалавриата и 1-го и 2-го курсов магистратуры. Его содержанием были вопросы, связанные с организационно-правовой формой предприятий, презентацией фирмы, характеристикой продукции, рекламными средствами, формулами бизнес-плана, деятельностью банков и бирж, а также условиями страхования груза и транспортных средств. Полезным расширением языковой компетенции является ознакомление учащихся на плановых занятиях по деловому русскому с таким аспектом языка, как деловое общение по телефону.

Умение вести телефонные переговоры определяет репутацию компании, формирует ее имидж и успешность на рынке.

Для тренировки ситуативно-спонтанного общения на иностранном языке в сфере бизнеса нами были предложены авторские учебные материалы как для аудирования и говорения, так и чтения и письма.

В рамках занятий мы обсуждали следующий круг вопросов: *правила ведения деловых разговоров по телефону; этика бизнес-разговоров; язык и стиль разговоров по телефону в сфере бизнеса; тематика и цели разговоров; стратегии бизнес-коммуникации по телефону; речевой этикет деловых разговоров по телефону; вербальные и невербальные средства в деловых телефонных разговорах* и др.

Неотъемлемыми элементами делового общения по телефону являются **инициация разговора** (обращение, самоназывание, называние), например: «*Фирма АЛЬФА, Смирнова у телефона*»; **изложение цели звонка**, например: «*Я вам звоню вот по какому поводу...*»; **запрос, затребование информации**, например: «*Не могли бы вы...*»; **из-**

ложение вопроса, описание ситуации, например, «Дело в том, что...»; **ответ** – «Подождите у телефона, я сейчас Вам...»; **решение вопроса** (согласование действий / взаимодействие), например: «Прекрасно, договорились, тогда я вам позвоню в конце недели и...» и **формулы вежливости при прощании**, например, *всего хорошего / всего доброго*.

Наиболее эффективные и привлекательные методические приемы и формы работы – те, которые развивают и тренируют все виды речевой деятельности учащихся.

Задания по аудированию (*речевые ситуации в офисе, деловые разговоры по телефону, сообщения на автоответчик, рекламная информация – телемаркетинг*) в основном были направлены на извлечение учащимися из прослушанных текстов основной, выборочной и дополнительной информации. Эти цели осуществлялись нами с помощью тестов множественного выбора, которые в наибольшей степени проверяют степень понимания и усвоения информации. Например: *Что Вы ответите, если Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете? а) Я не в курсе; б) Это хороший вопрос; в) Постараюсь уточнить; г) Я без понятия.*

Другим видом заданий, которые мы предлагали учащимся, было заполнение таблиц соответствующей информацией (например: *кто звонил? кому звонил? с какой целью? о чем договорились собеседники? какие координаты оставил звонящий? в какое время его/ее можно застать на работе?*).

Наименее любимым учащимися видом заданий являются открытые вопросы, где нужно дополнить фрагмент фразы необходимой информацией из прослушанного текста или дать свой комментарий ситуации, например: *Елена Александровна заинтересована в сотрудничестве с фирмой АКСА, потому что....* Степень усвоения прослушанной информации проверяют также задания на определение соответствия, причем в двух колонках предлагаются нами синонимичные / антонимичные словосочетания либо фразы для предложения общения, например:

1. *Куда Вы звоните? – Какой номер Вы набрали?*
2. *Помочь – оказать содействие.*

3. *А доллар, между прочим, подорожал. – Да, это нас очень огорчает.*

Наиболее популярными при обучении иностранному языку являются ролевые игры – речевые симуляции. Лишь в процессе спонтанного общения выявляются все фонетические (артикуляционные, акцентуационные и интонационные), грамматические, лексические и стилистические погрешности студентов. Кроме того, в процессе работы наряду с речевыми реализуются также неречевые действия (жесты, мимика).

Вы секретарь-референт в фирме «УниПен». Вам необходимо уточнить данные, касающиеся объема размещенного клиентом заказа. Проведите телефонный разговор с госпожой Тараторкиной из отдела импорта фирмы «Альфа» и выясните, действительно ли это заказ на поставку 32500 наборов разноцветных лайнеров марки «АСТРА» в коробках по 50 наборов, или Вашего клиента интересует 32500 штук фломастеров?

В качестве тренировочных и корректирующих заданий мы предлагаем студентам также лексико-грамматические тесты, задания на заполнение лагун лексическими единицами и фактической информацией, восстановление реплик диалогов/полилогов на основании контекста, а также на перевод отдельных слов, реплик диалогов, фраз и полных текстов. Например:

1. – *(Сказать) пожалуйста, ... (связь) ... инфляц.. (koszt) квадратн.. (метр) (выставочная площадь (wzrosnąć)?*

2. – *Николая Петровича нет Там сказали, что он ... на Он должен ... вернуться ... через*

3. *Nikolajewa jest w delegacji, będzie w połowie miesiąca. Jeśli to coś pilnego, to mogę połączyć z jej zastępcą.*

Все предлагаемые нами упражнения направлены на развитие воображения, смысловой и языковой догадки учащихся, на выработку умения слушать и понимать чужую речь и вступать с собеседником в речевой контакт на русском языке.

1. *Венедиктова, В. И.* О деловой этике и этикете / *В. И. Венедиктова.* – М., 1994.

2. *Герасева, Н. П.* Деловые беседы на русском языке. Talking business in Russian: Для говорящих на английском языке / Н. П. Герасева; под ред. И. В. Воскресенской. – М., 1982. – С. 247.

3. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. проф. В. И. Максимова. – 2-е изд., стер. – М., 2004. – С. 165–172.

4. *Шилова, К. А.* Телефонные разговоры делового человека / К. А. Шилова. – М., 1993. – С. 190.