

УДК 37

***В.Б. Овчинникова, В.В. Кульгавюк, Н.Ю. Павлова***

*Новочеркасский инженерно-мелиоративный институт им. А. К. Кортунова  
Донской государственной аграрный университет  
Новочеркасск, Россия*

**[vika\\_ovch2011@mail.ru](mailto:vika_ovch2011@mail.ru)**

## **ФОРМИРОВАНИЕ АУДИТИВНЫХ УМЕНИЙ СТУДЕНТОВ В СИТУАЦИЯХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**[*Ovchinnikova V.B., Kulgavyuk V.V., Pavlova N.Yu. Listening skills  
development through multimedia in business communication*]**

The article describes the experience of teaching listening skills in business English to second-year students. The characteristics of listening as a means of teaching representing the new language and speech material are stressed. While teaching the authentic materials taken from internet and Youtube in particular and organized in a Laboratory practical course are used. The article examines specific instances of training through video. They introduce peculiarities of business English and etiquette to the students. The students become familiar with the habits of addressing different people, greetings, invitations and many cultural related issues. The complex of exercises done before, during and after listening is presented. The authors analyze the combination of video sequence and audio sequence and their socio-cultural contents. The article makes a conclusion that video contributes to higher levels of learner motivation and improves their communication skills, speaking and listening in particular.

Key words: business English, multimedia, authentic materials, listening, business ethics.

В настоящее время в связи с развитием международных, экономических, коммерческих отношений и растущей потребностью в деловом общении знание делового английского языка для многих специалистов международных компаний становится жизненно важной необходимостью. Деловой иностранный язык является сейчас неотъемлемой частью курса обучения иностранному языку. В результате изучения дисциплины «Деловой иностранный язык» среди других умений студент должен воспринимать на слух и понимать основное содержание несложных аутентичных общественно-политических, публицистических (медийных) и прагматических текстов, относящихся к различным типам речи, а также выделять в них значимую/запрашиваемую информацию; вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов); самостоятельно вести деловое общение по телефону и с помощью других видов голосовой свя-

зи; активно участвовать в деловых встречах, переговорах, интервью на английском языке, с применением средств эффективной бизнес коммуникации; общаться с зарубежными партнерами в процессе неформального делового общения; применять английский язык в деловых командировках.

Деловая речь подразумевает под собой совокупность письменной и устной речи и выступает в качестве средства делового общения в различных речевых ситуациях. Для обучения деловому общению необходимо использовать все виды речевой деятельности: говорение, чтение, письмо и аудирование. Однако, на наш взгляд, обучение аудированию в сфере профессионального общения является одним из самых сложных и важных аспектов.

Развитие аудитивной способности восприятия иноязычной речи должно стать приоритетным при обучении иностранному языку. Аудирование – основа понимания речи на слух, которая дает возможность освоить звуковую сторону изучаемого языка – ритм, ударение, интонацию и усвоить грамматические и лексические явления изучаемого языка.

По мнению Т.А. Саутовой, аудирование является сложной рецептивной мыслительно – мнемической деятельностью. Оно связано с восприятием, пониманием и активной переработкой информации, которая содержится в устном речевом сообщении [4].

Н. Л. Федотова полагает, что аудирование – сложный психолингвистический процесс восприятия распознавания и понимания речи, который сопровождается переработкой полученной информации, что обусловлено лингвистическим и практическим опытом реципиента и предусматривает рефлексивную оценку этой информации во внутренней речи [5]. Отсюда следует, что аудирование стимулирует речевую деятельность у обучаемых в ситуациях общения. В данной работе мы затрагиваем вопросы обучения аудированию студентов в рамках делового профессионального общения. Основная задача делового профессионального общения - это продуктивное сотрудничество деловых партнеров, причем, часто с разными интересами и стратегическими позициями, ведь в процессе коммуникации в сфере делового общения осуществляется передача и прием информации относительно существа дела и взаимоотношений между партнерами, и ее успех зависит от того, насколько точно партнер воспринимает эту информацию.

Известно, что в ситуациях бизнеса навыки активного аудирования необходимы для а) общего понимания сообщения, например, во время просмотра презентации, когда важно прислушиваться к сути, а не деталям целого сообщения; б) понимания деталей, например, на переговорах, когда необходимо понять буквально все, что говорят партнеры; в) понимания выборочной, т.е. какой-то конкретной информации, например, на деловой встрече, возможно, блокировать информацию, которая не относится к нам, но активно слушать только нужную информацию, как на железнодорожном вокзале мы слушаем только информацию о нашем поезде; г) того, чтобы быть в состоянии непосредственно реагировать на реплики собеседника в разговоре, (например, в телефонном); д) чтобы показать собеседнику наш интерес к тому, что он говорит, тем самым строя межличностные отношения; е) одновременного прослушивания офисной болтовни во время работы, или просто восприятия фонового шума, который может помочь нам работать.

Исходя из вышесказанного, мы поставили задачу обучать студентов следующим видам аудирования – так называемым *Listening for gist* (понимание основного содержания, с извлечением основной информации), когда текст прослушивается с целью услышать и закрепить в памяти наиболее важные сведения, определить основную мысль и основную тему сообщения; *Listening for detail* (полное понимание содержания и смысла) – этот вид аудирования предполагает полное, точное и быстрое понимание звучащей речи; *Listening for specific information* (извлечение необходимой информации), целью которого является вычленение в речевом потоке необходимой информации [6].

На базе кафедры иностранных языков были оборудованы и успешно функционируют две лингво – мультимедийные аудитории. Их основой являются 32 современных персональных компьютера, где студенты могут просматривать видеоматериал любых современных форматов. Данные кабинеты предполагают проведение расширенного спектра занятий, основанных на прослушивании и практике устной речи, развивают умение работать с различными массивами информации, что способствует формированию коммуникативных компетентностей будущих специалистов.

На занятиях по деловому английскому языку мы опираемся на лабораторный практикум по аудированию, который обеспечивает эффективное обучение студентов в сфере профессионального общения в рамках рабочей программы

по дисциплине «Деловой иностранный язык». При обучении аудированию в ситуациях делового речевого общения мы используем аутентичные материалы, которые характеризуются лексическим наполнением и грамматическими формами, ситуативной адекватностью используемых языковых средств и предлагают большое разнообразие образцов деловой речи в реальном контексте. Аутентичные видеоматериалы представляют собой речевой контекст, что позволяет погрузить студентов в естественную среду, где немаловажную роль отводится развитию социокультурной компетенции у обучаемых. Под социокультурной компетенцией мы понимаем компетенцию, направленную на формирования у студентов умений сравнивать и выделять культурные особенности и закономерности отдельных народов. Обучаемые должны научиться распознавать различные ситуации делового речевого и неречевого общения в зависимости от культурных особенностей конкретной страны.

Использование аутентичных видеоматериалов в процессе обучения иностранному языку позволяет формировать у студентов умения различать сходства и различия в процессе делового общения на межкультурном уровне. Так видеоролики, показывающие основы делового этикета в азиатских странах («Cultural Differences – Going Global», «Doing Business in Japan», «Doing Business in China») обладают средствами эмоционального и воспитывающего влияния. При помощи таких видеофильмов студенты узнают то, что приветствия в ряде стран имеют национальную окраску и выражаются по-разному. Например, в некоторых странах не принято пожимать руку женщинам, а потому следует подождать, пока женщина сама протянет вам руку. Две прижатые друг к другу перед грудью ладони – индийское национальное приветствие. Во многих странах религия оказывает влияние на деловую жизнь: на распорядок дня, рабочие месяцы. Из выше указанных фильмов студенты узнают о том, что в Юго-Восточной Азии, Африке и на Среднем Востоке визитку следует протягивать всегда правой рукой, а в Японии ее подают двумя руками, нужной стороной к партнеру.

Таким образом, мы видим, что использование видеофильмов на занятиях помогает студентам не только слышать, что происходит при аудировании, но еще и видеть действующих лиц, наблюдать за невербальным поведением персонажей и окружающей обстановкой помогает быстрее и качественнее понять ситуацию. Кроме того, важным аспектом в обучении аудированию в

рамках делового общения является и информативность видеоматериалов, поскольку в них отражается картина реальной действительности. Аутентичные видеоматериалы оперативнее, чем другие источники, отражают изменения, произошедшие в языке в последнее время, что интересно студентам и вызывает сильнейшую мотивацию и позволяют продемонстрировать множество ситуаций, отражающих реальные условия деловой среды: встречи, переговоры, презентации, разговор по телефону, командировки и т.д. Нужно помнить, что речь, используемая в аутентичных аудио- и видеозаписях, направлена прежде всего на носителей языка, поэтому часто сложна для восприятия наших студентов [3]. Поэтому мы считаем эффективным начинать работу с текстами длительностью звучания от 1,5 – 2 минут (объем до 900 печатных знаков и постепенно переходить к 3-4 минут звучания (объем до 1500-1800 печатных знаков) в конце обучения.

Как известно, важным аспектом обучения деловому английскому языку является формирование таких практических навыков как поиск работы, составление резюме и прохождения собеседования на иностранном языке. Успех в этом во многом зависит не только от уровня владения иностранным языком, но и от умений кандидата на должность представить себя в наиболее выигрышном свете. Поэтому у нас имеется целая подборка видеороликов, посвященных именно этой проблеме – подготовке и проведению собеседования (“Twelve Tips for Successful Interview”, ”Describe Your Greatest Strengths and Weaknesses” т.д.)

Из всех видов переговоров самыми сложными являются переговоры по телефону. Телефон – это быстрый и удобный способ связи в современном мире. Он позволяет решить многие вопросы в сфере бизнеса, установить связь с людьми без встречи с ними. Специфика делового общения посредством телефона определяется фактором общения на расстоянии. Интонация речи собеседника играет немаловажную роль при разговоре вместе с содержанием речи. Особое значение следует уделять началу и концу общения, которые должны выражать уверенность и адекватность собеседника в своих позициях, доброжелательность и уважение к другому. Как показано в обучающем диалоге «Applying for a Job», прежде чем звонить и подавать заявление на должность при устройстве на работу, мисс Мария Мартинас продумала сначала все вопросы, на которые она бы хотела услышать ответы от работо-

дателя, например: 1. What will my responsibility be? 2. Is it full-time or part-time position? 3. Can I make an employment from an interview? Мы видим, что диалог длится всего несколько минут, в течение которых была получена вся интересующая информация. Данный обучающий материал направлен на формирование у студентов культуры и этики делового телефонного общения.

Для успешного применения аутентичных видеофильмов на практике необходимо правильно организовать с ними работу. При отборе материала мы учитывали следующие факторы: совместимость языкового содержания видеороликов с уровнем владения иностранным языком студентами; соответствие тематики видеозаписей программе дисциплины «Деловой иностранный язык»; актуальность социокультурного содержания видеофильмов; учет профессиональной деловой специфики в ситуациях речевого общения.

Очевидно, что фильмы полезны при обучении фонетическим явлениям речи, то есть дают возможность слышать и различать произношение речи носителей языка и их артикуляцию звуков. Успешность аудирования во многом зависит от того, какие зрительные ориентиры имеет текст, имеются ли в нем необходимые опоры для запоминания. В настоящее время ресурсы Интернета позволяют подобрать соответствующие всем вышеназванным факторам тексты для аудирования. Это и видеоролики журналов “The Economist”, “The Guardian”, и целая подборка роликов ведущих компаний, и видеосюжеты, предлагаемые группами по изучению иностранных языков в социальных сетях, например, Facebook и vkontakte, и тексты для аудирования VOA - «Голос Америки». Также нами в You-tube были подобраны порядка двадцати роликов с анимацией и без, касающихся менеджмента, форм организации бизнеса и т.д., с озвучиванием на английском языке. Для имеющегося учебного практикума «Деловой английский» и пособия «Управление и бизнес» (автор Михеева Л.П.) эти аудиотексты являются отличным дополнением.

Использование видеофильмов (в основном, мы использовали фильмы BBC) способствует развитию памяти и внимания, что необходимо при обучении аудированию. Для того, чтобы понять содержание фильма студенты должны сосредоточиться и сконцентрироваться, что оказывает положительное влияние на процесс запоминания содержательной стороны видеофильма. Информация о месте происходящих событий, внешнем виде участников ситуации общения, их поведение, жесты, артикуляция способствует лучшему

осмыслению речи говорящих. Как считает Н.В. Елухина, для этого необходимо «... создать в аудитории микромир окружающей нас жизни со всеми реальными, межчеловеческими отношениями и целенаправленностью в практическом использовании языка» [2], а аутентичные материалы, в свою очередь, показывают действие языка в естественном социуме. В видеоматериалах немаловажное значение придается и различным шумовым и голосовым эффектам: телефонные звонки, разговоры прохожих, музыка, транспорт и т. д. Так аутентичные материалы показывают события, происходящие в определенных ситуациях общения между людьми, в естественной среде.

Для формирования и совершенствования умений восприятия речи на слух необходимо правильно разработать комплекс аудитивных упражнений. При работе с аудио- и видеоматериалом все упражнения можно разбить на несколько этапов. Первый этап включает в себя предтекстовые упражнения, которые выполняются перед прослушиванием и помогают снять языковые трудности и сформировать коммуникативную направленность речи, например: 1) прочтите заголовок видеотекста и постарайтесь определить, о чем может идти речь в данном тексте; 2) ознакомьтесь со списком слов и их переводом, которые в дальнейшем употребляются в речи говорящих; 3) ознакомьтесь с вопросами и другими заданиями к видеотексту и определите его основное содержание и др. Как известно, именно лексические трудности являются одними из самых главных причин непонимания иноязычного текста на слух.

Второй этап работы с аутентичными видеофильмами нацелен на формирование у студентов умения восприятия и понимания аутентичного материала и извлечения нужной информации. На данном этапе мы применяем следующие упражнения: 1) закончите предложение нужным словом или выражением; 2) заполните пробелы в предложениях подходящими словами или выражениями из прослушанного текста; 3) прочтите утверждения и определите, являются ли они верными или неверными; и др.

На заключительном завершающем этапе, который включает в себя контроль понимания материала, мы предлагаем следующие упражнения: 1) завершите и дополните диалог (речь одного из говорящего пропущена); 2) выстройте части видеотекста в логической последовательности; 3) составьте аннотацию к просмотренному видеотексту, выскажите свое мнение и др. Целью данного этапа является использование видеотекста в качестве средства

дальнейшего развития коммуникативных навыков, а именно, развернутый пересказ; подготовка монологических высказываний по теме текста; составление диалога по теме текста; ролевые игры, в основу которых положен сюжет или ситуации видеофильма. Такие виды работы помогают студентам применять услышанную информацию на практике [1].

Общеизвестно, что овладение навыками аудирования стимулирует самостоятельный просмотр фильмов и телепередач на иностранном языке, учитывая тот факт, что в настоящее время у всех есть возможность слушать и смотреть самые разнообразные аутентичные программы по Интернету, включая программы, базирующиеся на фактической информации, например, ток-шоу, короткие рекламные объявления, видеоклипы.

В заключение следует отметить, что обучение иностранному языку средствами аутентичного видеоматериала только тогда будет успешным, когда данный процесс осуществляется поэтапно и включает в себя подбор упражнений, соответствующих уровню обучаемых, а обучение соответствует целям и задачам и имеет коммуникативную направленность. Достижение высокого коэффициента усвоения знаний подтверждает общую эффективность разработанной методики обучения деловому общению и эффективность применения компьютерных технологий как средств организации учебы для оптимизации процесса на определенных этапах обучения студентов.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Дрозд А., Малькова С., Морева Л. Формирование социокультурной компетенции на основе использования аутентичных видеоматериалов // Труды факультета международных отношений. Минск, 2010. Вып. 1.
2. Елухина Н.В. Обучение слушанию иноязычной речи // Иностранные языки в школе. 1996. № 5.
3. Качалов Н.А. Особенности использования аутентичных видеодокументов в обучении иностранному языку // Вестник Томского гос. ун-та. 2006. № 291.
4. Саутова Т.А. Обучение аудированию как одному из видов рецептивной деятельности // Вектор науки ТГУ. 2012. № 2 (9).



5. *Федотова Н.Л.* Методика преподавания русского языка как иностранного. М., 2013.
6. *Helen Strong.* Listening Skills. Business Spotlight. 02.07.2010  
<http://www.business-spotlight.de/blogs/helen-strong/listening-skills>

## REFERENCES

1. *Drozd A., Malkov S., Moreva L.* Formation of social competence through the use of authentic video // Proceedings of the Faculty of International Relations. Minsk, 2010. Issue 1.
2. *Eluhina NV* Education hearing foreign speech // Foreign languages in school. 1996. № 5.
3. *Katchalov NA* Features of the use of authentic video in learning a foreign language. // Vestn. Tom. State. Univ. 2006. № 291.
4. *Sautova TA* Education audition as one kind of receptive activity // Vector science TSU. 2012. № 2 (9).
5. *Fedotova NL* Methods of teaching Russian as a foreign language. М., 2013.
6. *Helen Strong.* Listening Skills. Business Spotlight. 02.07.2010  
<http://www.business-spotlight.de/blogs/helen-strong/listening-skills>

*18 июля 2014 г.*

---