

2. Кийосаки, Р. Т. Богатый папа, бедный папа / Р. Т. Кийосаки, Ш. Летчер. – М. : Попурри, 2014. – 224 с.

3. Набойщикова, Л. В. Проблемное обучение – технология, адекватная компетентностному подходу [Электронный ресурс] / Л. В. Набойщикова // Первое сентября. – Режим доступа: <http://festival.1september.ru/articles/629603/http://festival.1september.ru/articles/629603>. – Дата доступа: 17.02.2016.

4. Финансовая диета: реформы государственных финансов Беларуси / К. В. Рудый [и др.]; под науч. ред. К. В. Рудого. – Минск : Звезда, 2016. – 464 с.

3. М. ЗАІКА (г. Брэст, БрДТУ)

СЕГМЕНТ НЕПРАМЫХ ВЕРБАЛЬНЫХ ЗНОСІН

Кантактаванне ў працэсе справавой дзейнасці выконвае камунікатыўную функцыю, якая прадугледжвае, у першую чаргу, абмен інфармацыяй, абмен думкамі і ўсталёўвае ўзаемаразуменне паміж партнёрамі. Камунікацыя ў менеджменты з'яўляецца неабходнай і істотнай складаючай зносін, таму што яна з'яўляецца важнай крыніцай інфармацыйнага абмену паміж яго ўдзельнікамі, у выніку чаго кіраўнік атрымае неабходныя для прыняцця эфектыўных рашэнняў звесткі. Для гэтага неабходна, каб менеджар ведаў і ўмеў выкарыстоўваць усе віды, тыпы і формы дзелавых зносін. Узел або няўзел у зносінах мовы з'яўляецца асновай для падзелу іх на вербальныя і невербальныя, таму кантактаванне па тэлефоне мы лічым адным з сегментаў непрых вербальных зносін.

У сваёй прафесійнай дзейнасці спецыялісту (менеджару, інжынеру, майстру і г.д.) неабходна ажыццяўляць справавыя размовы з выкарыстаннем тэхнічных сродкаў (тэлефонай сувязі, электроннай пошты, факсімальнай тэхнікі), якія забяспечваюць аператыўнасць перадавання інфармацыі. Аднак выкарыстанне іх не з'яўляецца магчымым для дакументавання інфармацыі. Дынамічна развіваецца электронная сувязь. Перспектывы яе звязаны з заканадаўчым рэгламентаваннем парадку ўстанаўлення электроннага подпісу дакументаў.

Са студэнтамі-замежнікамі мы праводзім шэраг фрэймаў-сцэнараў, разглядаем правілы (*nota bene*), неабходныя для паспяховага вядзення дзелавых перамоў, аналізуем і развіваем культуру дзелавых зносін на занятках па рускай мове як замежнай.

Ствараючы фрэймы-сцэнары зносін па тэлефоне, звяртаем ўвагу студэнтаў на тое, што, вырашаючы разнастайныя дзелавыя пытанні, менеджары прыкладана 28 % свайго рабочага часу губляюць на тэлефонныя

размовы. Зразумела, што сёння тэлефон з'яўляецца важным і неабходным сродкам зносін, дзелавых і іншых кантактаў, аднак яго нерацыянальнае выкарыстанне перашкаджае наладжанасці і эфектыўнасці працы. Неабходнасць валодання культурай дзелавых тэлефонных разоў з'яўляецца абавязковай умовай дзелавых якасцей менеджара.

Дзелавыя тэлефонныя зносіны прадугледжваюць паслядоўнасць такіх дзеянняў, як устанавленне сувязі з суразмоўнікам, азнаямленне дзелавых партнёраў з прадметам размовы, агаворванне пытанняў і іх аргументацыя, падвядзенне вынікаў размовы.

Эфектыўнасць тэлефоннай размовы залежыць ад спецыяльнай падрыхтоўкі, якая патрабуе вызначыць неабходнасць кантакту, абазначыць мэту, падрыхтаваць матэрыялы. Этыка тэлефоннай сувязі абавязвае спачатку прадставіцца (назваць сваё прозвішча, імя, імя па бацьку), установа (прадпрыемства), аддзел, горад. Мова павінна быць выразнай. Неабходна напярэдадні акрэсліць пералік пытанняў, каб не ўпусціць якое з іх.

Працэс успрыняцця інфармацыі, поспех кантактавання вызначае стыль тэлефоннай размовы. Асаблівай увагі патрабуе добразычлівы тон, якім вы ведзеце перамовы, таму што нават станоўчая вычарпальная інфармацыя, пададзеная ў грубай форме, пашкодзіць аўтарытэту менеджара і ўстановы, якую ён прадстаўляе. Для стварэння пазітыўнага настрою варта ўважліва выслухаць субяседніка, не перабіваючы яго, адказваць спакойным тонам, з прыемнай інтанацыяй. Напрыканцы варта ўдакладніць вынік, падзякаваць субяседніку, ветліва развітацца.

Празмернае ўжыванне тэрміналагічнай і прафесійнай лексікі ўскладняе кантактаванне, таму пажадана акрэсліць толькі неабходную тэрміналогію па тэме размовы.

Тэлефонная размова з'яўляецца разнавіднасцю вуснага маўлення, якая характарызуецца абмежаванасцю ў часе, адсутнасцю візуальнага кантакту паміж суразмоўнікамі, тэхнічнымі перашкодамі і г.д.

Спецыялісту, менеджару, калі ён дзелавы чалавек, хвалюецца пра ўласны аўтарытэт і прэстыж свайго прадпрыемства, неабходна прытрымлівацца пэўных міжнародных правіл паводзін у час гутаркі па тэлефоне. На занятках разглядаем розныя сітуацыі і нюансы, ствараем варыянты адказаў, пастаноўкі пытанняў, паўз, інтаніравання, якія адпавядаюць нормам культуры маўлення падчас кантактавання па тэлефоне. Напрыклад, прапануем студэнтам ахарактарызаваць (nota bene) асноўныя правілы [3], што спрыяюць паспяховаму правядзенню дзелавых перамоў:

Назавіце 4 правілы, якія, на вашу думку, з'яўляюцца абавязковымі:

- | | |
|---|--|
| <i>а) будзьце нешматслоўнымі;</i> | <i>г) усміхайцеся па... тэлефоне;</i> |
| <i>б) добрае пытанне – ужо палова адказу;</i> | <i>д) не саромцеся перапытваць;</i> |
| <i>в) будзьце засяроджаныя;</i> | <i>е) разважайце і гаварыце пазітыўна;</i> |

ж) накіроўвайце моўную актыўнасць суразмоўніка;
з) не забывайце рабіць паўзы;

і) службовы тэлефон не ваша ўласнасць;
к) тэлефон ніколі не заменіць вам асабістых зносін.

Прапануем студэнтам шэраг фрэймаў-сцэнараў, якія яны рыхтуюць дома, або праводзім імправізавана на занятках:

1. Вы тэлефануеце ў арганізацыю, вам патрэбны канкрэтны спецыяліст – ён адсутнічае; вам патрэбны ваш знаёмы – ён адсутнічае. Вашы далейшыя дзеянні. Як часта і праз які час вы будзеце тэлефанаваць?

2. Калі вы памыліліся нумарам, ці варта пытаць: «Куды я трапіў?» Як правільна па зыкеце паступіць у такой сітуацыі? Выберыце правільны адказ, абгрунтуйце яго: а) пакласці адразу трубку; б) спытаць: «Куды я трапіў?»; в) назваць набраны нумар і папрасіць прабачэння.

3. Як правільна адказаць чалавеку, які тэлефануе, калі абанент адсутнічае?

4. Як вы паступіце, калі абанент ананімны?

5. Растлумачце асноўныя этапы падрыхтоўкі да правядзення тэлефоннай размовы па вашай ініцыятыве.

6. Абгрунтуйце перавагі і недахопы тэлефоннай размовы ў параўнанні з непасрэднымі зносінамі.

Спісок іспользованнай літаратуры

1. Бацевич, Ф. С. Основы коммуникативной лингвистики / Ф. С. Бацевич. – Киев : Академиздат, 2008. – 301 с.
2. Садков, Н. Я. Методы и приемы деятельности менеджера и бизнесмена / Н. Я. Садков. – Киев : Ин-т праксеологии, 1999. – 309 с.
3. Хміль, Ф. У. Ділове спілюювання / Ф. У. Хміль. – Киев : Академиздат, 2004. – 278 с.

Е. А. ЗУЕВА (г. Брест, БрГУ имени А. С. Пушкина)

ОБУЧЕНИЕ ПОЛЬСКОМУ ЯЗЫКУ: ДИСЦИПЛИНА «ДЕЛОВОЙ ПОЛЬСКИЙ ЯЗЫК» НА СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО» ГЕОГРАФИЧЕСКОГО ФАКУЛЬТЕТА

Соседство, а также сложившаяся веками традиция способствуют контактам между Польшей и Беларусью в разных сферах деятельности – политической, торгово-экономической, культурной, туристической. В любой области межкультурной коммуникации язык является необходимым