

*Медведчук А. В.,  
викладач кафедри англійської мови  
гуманітарного спрямування  
№3 КПІ ім. Ігоря Сікорського*

## **СТРУКТУРА ТА ВЛАСТИВОСТІ ДІАЛОГУ-РОЗПИТУВАННЯ ЯК ЗАСОБУ ІНШОМОВНОЇ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ З АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

*Стаття присвячена аналізу результатів дослідження особливостей англомовного професійно орієнтованого діалогу-розпитування майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності. Розкрито особливості процесу навчання англомовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності з урахуванням відмінностей у різних видах діалогічних єдностей та комунікативних ситуацій. Розглянуто основні види діалогів, залежно від їх комунікативної мети, критеріїв, сфер спілкування та комунікативних функцій. Визначено структуру діалогу-розпитування та найпоширеніші види діалогічних єдностей.*

*На основі проведеного дослідження визначено основні вимоги до рівня сформованості англомовної професійно орієнтованої комунікативної компетентності майбутніх фахівців у галузі адміністративного менеджменту.*

***Ключові слова:** діалогічна єдність; діалогічне мовлення; діалог-розпитування; комунікативна функція; професійно орієнтована комунікативна компетентність; професійна підготовка менеджерів з адміністративної діяльності.*

**Постановка проблеми та її актуальність.** Діалог як складне й багатоаспектне мовне явище викликає зацікавлення лінгвістів; оскільки є конкретним втіленням мови в її специфічних засобах; формою прояву мовленнєвої діяльності людини й; у широкому розумінні; формою існування мови [1; 300]. У мовознавчій літературі існують різні класифікації діалогів з урахуванням різноманітних екстралінгвістичних чинників [9; 220-223]. Наша увага до діалогу зумовлена практичною необхідністю розробки методики формування англомовної професійно орієнтованої компетентності в діалогічному мовленні у майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності на основі діалогу-розпитування.

Однією з проблемсучасної вищої освіти є неможливість підготувати спеціаліста; здатного використовувати іншомовну інформацію в практичній діяльності і вільно здійснювати міжнародну співпрацю з розв'язання професійних проблем; відповідати вимогам обраної професії шляхом ефективної та цілеспрямованої взаємодії.

**Аналізостанніх досліджень та публікацій.** Останніми роками дослідники діалогічного мовлення зосереджують свою увагу переважно на функціонально-комунікативному описі діалогу; тобто аналізують діалогічне мовлення з позицій взаємодії комунікантів.

Зарубіжні та вітчизняні науковці (Андрушко С.Я.; Бондаренко С.Ю.; Бушуєва М.А.; Вишневський О.І.; Вершиніна В.О.; Зимня І.А.; Кобзева Н.О.; Красильникова О.В.; Мисечко О.Є.; Олійник Т.І.; Панова Л.С.; Пассов Є.І.; Скалкін В.Л.; Скворцова С.О.; Скляренко Н.К.; Фастовець Р.В.; Федорович О.С.; Фр. Дебізер; Л. Літлвуд; В.М. Ріверс; Дж. Ревел та інші) досліджують такі питання; як комунікативні наміри й мета учасників спілкування; їхній взаємозв'язок і взаємозумовленість; готовність або неготовність комунікантів до передачі та сприйняття інформації; ступінь активності у підтримуванні й розвитку діалогу; а питання структури та властивостей діалогу-розпитування як засобу іншомовної професійно орієнтованої комунікації майбутніх фахівців у галузі адміністративного менеджменту залишається поза увагою.

Актуальність окресленої теми та її недостатня розробленість зумовили постановку **мети статті**: теоретичне дослідження структури та властивостей діалогу-розпитування як засобу іншомовної професійно орієнтованої комунікації менеджерів з адміністративної діяльності.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Виходячи з комунікативної мети комунікантів; розрізняють два види діалогів:

1) дистальний (або предметний); метою якого є отримання фактичної інформації; 2) модальний; що ґрунтується на обміні думками. Деякі дослідники [11; 42] за комунікативною метою розрізняють такі види:

- 1) інформаційний дискурс (діалог-інтерв'ю);
- 2) інтерпретаційний (діалог-самопрезентація);
- 3) інструментальний (директивний; аргументативний; персуазивний);
- 4) афіліативний (емоційно-афективний характер взаємодії комунікантів).

На ґрунті того самого інтенціонального критерію В. Франк виділяє три типи діалогів: 1) комплементарний; що характеризується дефіцитом інформації в одного з комунікантів; 2) компетитивний; пов'язаний із конкуренцією думок; знань; прагнень партнерів з комунікації; 3) координативний; пов'язаний з координацією дій комунікантів для досягнення певної взаємодії [12; 12].

У методиці навчання іноземних мов йде постійний пошук шляхів удосконалення системи професійної освіти. Для професійно орієнтованого навчання студентів іншомовного діалогічного мовлення вже існує певна теоретична база.

Проблему навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення досліджували такі вітчизняні та зарубіжні науковці як Бех П.О.; Бігич О.Б.; Биркун Л.В.; Бориско Н.Ф.; Войткевич Н.І.; Гайдукова Л.В.; Гальскова Н.Д.; Гез Н.І.; Єфремова К.К.; Зінов'єва Ю.П.; Котлярова Л.Б.; Кравчук Г.В.; Максименко Л.О.; Метьюлкіна О.М.; Морська О.М.; Ніколаєва С.Ю.; Окопна Я.В.; Пассов Ю.І.; Петрашук О.П.; Рахманов І.В.; Скалкін В.Л.; Тарнопольський О.Б.; Шатілов С.П.; Allright D.; Bailey K.M.; Brown H.D.; T. Dudley Evans; G. Carter; Howatt A.P.; T. Hutchinson; C. Kennedy;

R. Mackay; J.C. Richards; P.C. Robinson; H. Thomas; N. Vidal; Widdowson H.G.

Процес навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення розглядається з урахуванням відмінностей у сферах спілкування; професійних ролях; типах професійних діалогів; мовному і мовленнєвому матеріалі тощо [4; 189].

Залежно від провідної комунікативної функції розрізняють чотири основні види діалогів: 1) асоціативна бесіда (діалог-бесіда); метою якої є обмін думками; почуттями; підтримання розмови на ґрунті пов'язаних за асоціацією тем; 2) діалог-розв'язання проблеми; йому властиві безперервність теми; однакова зацікавленість партнерів щодо прийняття спільного рішення; уважне оформлення висловлювань; можливість повторів і уточнень; 3) діалог-розпитування; під час якого досить чітко розподілені ролі – той, хто запитує; і той, хто відповідає; 4) діалог-з'ясування нерозуміння (схожий на діалог-розв'язання проблеми через наявність мети; уважне оформлення висловлювань і подібний до діалогу-розпитування через використання питань і відповідей). Ситуативно зумовлене навчання діалогічного мовлення під час аудиторних занять; в умовах прямого спілкування є основним засобом досягнення мети – формування комунікативної компетентності [6; 204].

Будь-який діалог складається з окремих взаємопов'язаних висловлювань. Такі висловлювання; межею яких є зміна співрозмовника; називають реплікою. Репліка є першоелементом діалогу. Репліки бувають різної протяжності – від однієї до кількох фраз. Сукупність реплік; що характеризується структурною; інтонаційною і семантичною завершеністю; називають діалогічною єдністю. Діалогічна єдність є одиницею навчання діалогічного мовлення [2].

Наведемо приклади деяких видів діалогічної єдності.

*Приклад 1* (діалогічна єдність «повідомлення – повідомлення»):

Administrative manager: I want to find our last year employees training plan.

HR-Assistant: All the plans are on the next floor; room 45.

*Приклад 2* (діалогічна єдність «повідомлення – запитання»):

Receptionist: Look! Perhaps this is our new head manager!

Assistant: Whose head manager?

*Приклад 3 (діалогічна єдність «запитання – контрзапитання»):*

HR-Director: What's wrong with your project; Mrs. Bloggs?

Mrs. Bloggs: What's wrong with my project?

*Приклад 4. (діалогічна єдність «спонукання – запитання»):*

Advertising manager: Let's prepare these papers tomorrow.

Advertising Assistant: Will it be in time?

Усі види діалогічних єдностей; згадані вище; називаються простими; бо містять репліки; кожна з яких виконує лише одну комунікативну функцію. Але в реальних діалогах більшість діалогічних єдностей є складними; наприклад: «запитання – відповідь – спонукання» тощо. Залежно від провідної комунікативної функції; яку виконує той чи інший діалог; розрізняють функціональні типи діалогів; а найпоширенішими є чотири з них: діалог-розпитування; діалог-домовленість; діалог-обмін враженнями/думками; діалог-обговорення/дискусія.

Найпростішим за структурою є діалог-розпитування; оскільки складається з логічно послідовних питань і відповідей. Професійно спрямований діалог-розпитування характеризується наявністю єдиної конкретної теми. Відповіді на запитання можуть варіюватися від лаконічних до розгорнутих. Під час діалогу-розпитування мають формуватися вміння студента ставити запитання; уміння перепитати; уточнити інформацію у співрозмовника; висловити сумнів (невпевненість; задоволення) щодо почутого; вміння оперувати поняттями та лексикою; притаманною професійно орієнтованому діалогічному мовленню [6; 25].

Діалог-розпитування може бути одностороннім або двостороннім. У першому випадку ініціатива запитувати інформацію належить лише одному партнеру; у другому – кожному з них. Двосторонній діалог-розпитування розвиває ініціативність обох партнерів; характерну для професійного спілкування.

Наведемо приклад одностороннього діалогу. Це може бути розмова між менеджером з адміністративної діяльності та кандидатом на певну посаду в організації. У цій ситуації ініціатива запитувати інформацію належить лише менеджеру; а пошукач буде лише давати відповіді на поставлені запитання; детальні або короткі в залежності від ситуації.

Двосторонній діалог-розпитування передбачає активність обох партнерів; наприклад; діалог між менеджером з адміністративної діяльності; який займається організацією спільного тренінгу за актуальною для даної організації темою; та одним із зарубіжних партнерів підприємства. У даному випадку ініціатива розпитувати буде належати обом партнерам; адже у кожного із них є велика кількість питань; які слід з'ясувати.

Під час діалогу-розпитування мають формуватися вміння студента ставити запитання; уміння перепитати; уточнити інформацію у співрозмовника; висловити сумнів; непевненість; задоволення щодо почутого.

В діалозі-розпитуванні за допомогою питань вводиться і розвивається тема; відбувається обмін інформацією між учасниками з метою кращого задоволення потреб; досягається порозуміння. Як фактор динамічності процесу спілкування; питання адресанта є елементом; який спонукає адресата до повідомлення інформації; активізує мовленнєву дію в діалозі.

Діалог-розпитування проводять; використовуючи вербальні та невербальні засоби; котрі доречно використовувати в ініціативному мовленні для його початку; запиту; уточненню інформації; відповідей на запит інформації з урахуванням соціокультурних особливостей ввічливої поведінки в англomовному середовищі [10].

Професіоналізація навчання іноземних мов висуває головною метою підготовку сучасного фахівця; здатного використовувати іноземну мову як інструмент професійної діяльності та професійного пізнання. Тому даний напрям у практиці викладання іноземних мов у вищому навчальному закладі можна вважати в даний час одним з найактуальніших.

Упродовж навчання студенти повинні набути умінь вести діалог-розпитування; висловлювати думку; прохання; відповідати на пропозицію співрозмовника. Це вміння вимагає іншої системи контролю; оцінки змісту висловлювання; здатності досягти комунікативної мети; а

помилки в мові будуть вважатися суттєвими лише в тому випадку; якщо вони перешкоджатимуть комунікації [8; 4].

Майбутнім менеджерам з адміністративної діяльності слід брати участь у бесіді чи дискусії на професійні теми та спілкуватися при цьому з кількома співрозмовниками [4; 191].

Професійно орієнтованому діалогічному мовленню менеджерів з адміністративної діяльності притаманні всі комунікативні функції. Найбільш прийнятним та доцільним для навчання англомовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення студентів III курсу спеціальності «Адміністративний менеджмент» ми вважаємо діалог-розпитування; адже саме цей вид діалогу є найбільш необхідним для подальшої професійної діяльності майбутніх менеджерів; які працюють із українськими та іноземними партнерами; а тому повинні бути добре підготовлені до іншомовної комунікації та вирішення проблемних задач та ситуацій.

В діалозі-розпитуванні за допомогою питань вводиться і розвивається тема; відбувається обмін інформацією з метою покращення заглиблення до суті справи; вирішення проблем; вдалого керівництва діяльністю адміністративної служби підприємства; установи; організації. Як фактор динамічності процесу спілкування; питання адміністративного менеджера є елементом; який спонукає співробітника до повідомлення інформації; активізує мовленнєву дію в діалозі[3].

Під час роботи з іноземними партнерами менеджер з адміністративної діяльності повинен проявляти готовність до іншомовного діалогу в професійному міжкультурному просторі; вміти орієнтуватися у зростаючому потоці інформації; аналізувати свою професійну діяльність в рамках практики менеджменту в провідних країнах; що передбачає володіння сукупністю знань про культуру країни; мова якої вивчається. В цьому контексті доцільною і методично виправданою є професійно орієнтована; комунікативна підготовка з іноземної мови у вищому навчальному закладі; що передбачає формування у студентів здатності іншомовного спілкування в різних сферах [5].

Незаперечним є той факт; що вирішальною умовою оволодіння мовою є відповідність рівня мовної компетентності студентів характеру їхньої мовленнєвої діяльності. Але при цьому ми враховуємо те; що в процесі формування мовної компетентності студент повинен оволодіти не стільки певними знаннями з іноземної мови; скільки придбати практичні мовні вміння та навички логічно і правильно будувати словоформи; поєднуючи їх у словосполучення; формуючи пропозиції; об'єднуючи пропозиції; володіти видами мовленнєвої діяльності як засобами спілкування[7].

Адміністративним менеджерам у професійній діяльності необхідний високий рівень сформованості англомовної професійно орієнтованої компетентності задля того; щоб у своїй подальшій роботі вони могли виконувати ряд обов'язків на достатньо високому професійному рівні.

**Висновки.** Формування англомовної професійно орієнтованої компетентності майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності – це складний та багаторівневий процес; що неможливий без вивчення особливостей діалогічного мовлення. Таким чином; подальшими розвідками у цьому напрямку може бути дослідження особливостей діалогічного мовлення та створення відповідного комплексу вправ.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Валюсинская З. В.* Вопросы изучения диалога в работах советских лингвистов / З. В. Валюсинская // Синтаксис текста. АН СССР. Институт русского языка. – М.; 1979. – С. 299–313.
2. *Гурина Н. В.* Підсистема вправ для професійно орієнтованого навчання майбутніх учителів вживання англійських інтонем у говорінні / Н. В. Гурина // Іноземні мови №4/2012 (72). – С. 41–50.
3. *Звягина В. Ф.* Коммуникативные потребности иностранных студентов-медиков при коммуникативно-направленном обучении русскому языку / В. Ф. Звягина; Н. В. Соколовская; Е. Я. Мозговая // Наукові записки. Серія «Філологічна» – №37 – С. 111–113.
4. *Крисак Л.* Підготовка студентів медичних спеціальностей до англомовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення / Л. Крисак // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. Частина 1; 2014. – 407 с; С. 188 – 194.

5. Кусяев А. Р. Речевое поведение менеджера в диалоге с клиентами / А. Р. Кусяев // Вестник Челябинского государственного университета – 2013. №1 (292). Филология. Искусствоведение – № 73. – С. 222–224.

6. Лагута Т. Про діалог як форму прояву мовленнєвої діяльності студента / Т. Лагута // Теорія і практика викладання української мови як іноземної. – 2007 – № 2. – С. 204–207.

7. Менеджер (управитель) з адміністративної діяльності. Завдання та обов'язки [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.jobs.ua/dkhp/articles-3666/>.

8. Мирославская И. Н. Компетентностно-ориентированный подход к преподаванию иностранных языков в неязыковом вузе / И. Н. Мирославская // Материалы V международной научно-методической интернет-конференции «Высшая школа на современном этапе: проблемы преподавания и обучения» 2012. – 5 с.

9. Поперечная О. В. К вопросу о принципах классификации диалогов (на материале английских бытовых глаголов) / О. В. Поперечная // Вісн. Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. Сер.: Філологія. – Вип. 42: Актуальні питання сучасної філології. – Х.; 2004. – С. 220–223.

10. Примерная программа дисциплины «Иностранный язык». – М. – 2009 [Электронный ресурс] / Режим доступа: [http://www.eltrussia.ru/articles\\_52.html](http://www.eltrussia.ru/articles_52.html).

11. Сухих С. А. Методология и методы исследования диалога / С. А. Сухих // Диалог глазами лингвиста. – Краснодар; 1994. – С. 39–47.

12. Франк С. Л. Реальность и человек / С. Л. Франк – М. : Республика; 1997. – 479 с.

**А. В. Медведчук**

#### **СТРУКТУРА И СВОЙСТВА ДИАЛОГА-РАСПРОСА КАК СРЕДСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНО НАПРАВЛЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ АДМИНИСТРАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

***Резюме.** Стаття посвящена анализу результатов исследования особенностей англоязычного профессионально направленного диалога-расспроса будущих менеджеров административной деятельности.*

*Раскрыты особенности процесса обучения англоязычной профессионально направленной диалогической речи будущих менеджеров административной деятельности с учетом различий в видах диалогических единств и коммуникативных ситуаций. Рассмотрены основные виды диалогов; в зависимости от их коммуникативной цели; критериев; сфер общения и коммуникативных функций. Определена структура диалога-расспроса и распространенные виды диалогических единств.*

*На основе проведенного исследования определены основные требования к уровню сформированности англоязычной профессионально направленной коммуникативной компетентности будущих специалистов в области административного управления.*

***Ключевые слова:** диалогическое единство; диалогическая речь; диалог-расспрос; коммуникативная функция; профессионально направленная коммуникативная компетентность; профессиональная подготовка менеджеров административной деятельности.*

**A. V. Medvedchuk**

#### **STRUCTURE AND PROPERTIES OF DIALOGUE-QUESTIONING AS A MEANS OF FOREIGN PROFESSIONALLY ORIENTED COMMUNICATION OF ADMINISTRATIVE MANAGERS**

***Summary.** The article analyzes the results of the study of English professionally oriented dialogue-questioning features for administrative managers.*

*The features of the process of learning English professionally oriented dialogue speech of administrative managers; taking into account differences in various types of dialogical unity and communicative situations are revealed. The main types of dialogues; depending on their communicative purpose; criteria; areas of communication and communication functions are reviewed. The structure of dialogue-questioning and the most common types of dialogical unity are identified.*

*On the basis of the study we defined main requirements for formation of professionally oriented English communicative competence of administrative managers.*

**Keywords:** *dialogical unity; dialogue speech; dialogue-questioning; communicative function; professionally oriented communicative competence; training of administrative managers.*