

**ВОПРОСЫ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ В НЕЯЗЫКОВОМ  
ВУЗЕ**

**TEACHING BUSINESS COMMUNICATION IN FOREIGN LANGUAGE OF NON-  
LINGUISTIC HIGHER EDUCATION INSTITUTION**

**ЛИНГВИСТИКАЛЫҚ ЕМЕС ЖОҒАРЫ ОҚУ ОРЫНДАРЫНДА ІСКЕРЛІК ҚАРЫМ-  
ҚАТЫНАСҚА ҮЙРЕТУ МӘСЕЛЕЛЕРІ**

*З.Ж. АУХАДИЕВА, С.Н. КИМ*

*Z.Sh. AUKHADIYEVA, S.N. KIM*

(Алматинский технологический университет)  
(Алматы технологиялық университеті)  
(Almaty Technological University)

E-mail: [zauresh.59@mail.ru](mailto:zauresh.59@mail.ru); [lane\\_kim@mail.ru](mailto:lane_kim@mail.ru)

*Статья посвящена вопросам обучения студентов нелингвистических специальностей деловому общению на занятиях иностранного языка.*

*В настоящем исследовании анализируются особенности функционирования языка в деловой сфере, рассматриваются аспекты и методы преподавания иностранного языка в целях развития у обучающихся специальных языковых и речевых навыков, направленных на деловое общение на иностранном языке.*

*Практическая значимость работы заключается в возможности использования материалов исследования в практике преподавания делового иностранного языка студентам АТУ – будущим специалистам в сферах гостеприимства и производственных технологий.*

*Мақала лингвистикалық емес мамандықтар бойынша оқитын студенттерді іскерлік қарым – қатынасқа үйрету мәселесіне арналған.*

*Аталған ғылыми жұмыста іскерлік саласындағы тілдің ерекшеліктері талданады, білім алушылардың арнайы тілдік және сөйлеу ерекшеліктерін дамыту мақсатында іскерлік шетел тілін үйретудің әдіс – тәсілдері қарастырылады.*

*Жұмыстың практикалық маңызы зерттеу материалын АТУ-дың қонақ үй және өндіріс технологиясы саласы бойынша оқитын болашақ мамандарына іскерлік шетел тілін оқытуда пайдалануға болады.*

*The article is devoted to the teaching business communication students non-linguistic specialties in foreign language classes.*

*The current research analyses the peculiarities of language functioning in business sphere, discusses aspects and methods of teaching foreign language in order to develop students' specific language and speech features aimed to communicate in a foreign language.*

*The practical significance of the work lies in the possibility of using research materials in the Business language teaching practice of ATU students - future specialists in the spheres of hospitality and manufacturing technologies.*

**Ключевые слова:** деловой стиль, деловое общение, деловой язык, языковые и речевые особенности, аспекты и методы преподавания, ролевые игры.

**Негізгі сөздер:** іскерлік стиль, іскерлік қарым-қатынас, іскерлік тіл, тілдік және сөйлеу ерекшеліктері, оқыту аспектілері және әдістері, рольдік ойындар.

**Keywords:** business style, business communication, business language, language and speech features, aspects and teaching methods, role plays.

### ***Введение***

Характерным знаком нашего времени является стремление к глобальной интернационализации. Этот процесс охватывает все сферы функционирования общества и отражается в плане языковых контактов прежде всего в деловой сфере.

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. Этот процесс порождается потребностями совместной деятельности и включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Природа языковых контактов и результаты таких контактов всегда привлекали и продолжают привлекать внимание филологов, социологов, культурологов.

География экономических партнеров Казахстана расширяется как на Запад, так и на Восток. С расширением деловых контактов повышаются и требования к языковой подготовке казахстанских специалистов. Что касается немецкого языка, то Германия, как известно, является одним из главных экономических партнеров Казахстана.

Беглая и грамотная речь сотрудников на иностранном языке служит своеобразной визитной карточкой фирмы на рынке. В сфере

делового сотрудничества возникают ситуации, когда простого знания языка недостаточно, когда язык становится необходимым в специфическом проявлении, например, для составления договора или оформления заказа.

Владение сотрудниками фирмы соответствующей лексикой, грамматическими структурами, речевыми клише, навыками письменного и устного общения на деловом уровне несомненно укрепляют конкурентные позиции коммерческой организации и открывают для нее новые перспективы.

Актуальность данной тематики связывается с необходимостью рассмотреть вопросы обучения студентов лингвистических специальностей деловому общению на иностранном языке. С этой точки зрения в данной статье анализируются на примере немецкого языка особенности функционирования языка в деловой сфере, рассматриваются аспекты, задачи и методы преподавания иностранного языка в целях развития у обучающихся специальных языковых и речевых особенностей, направленных на деловое общение на иностранном языке.

### ***Объекты и методы исследования***

Объектом исследования являются языковые и речевые особенности делового немецкого языка. Тема делового общения и делового языка достаточно популярна и

становится объектом изучения для многих ученых. С течением времени интерес к данной проблеме не ослабевает, что свидетельствует о ее многоаспектности и неисчерпаемости.

Методы исследования обусловлены целью и задачами исследования. В работе использовались дедуктивный способ исследования, предполагающий анализ от общих положений к частным; метод сплошной выборки и семантического анализа лексики; описательно-аналитический метод с применением приемов наблюдения, сопоставления и классификации.

### *Результаты и их обсуждение*

Деловой стиль – один из стилей языка, который применяется в сфере официально-деловых отношений. Деловой язык используется во всех сферах, имеющих отношение к бизнесу, трудовой деятельности, производству и является средством взаимодействия в деловых кругах. Успех любого делового контакта в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не только от того, что говорит собеседник, но и от того, как он говорит.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе определенного вида деятельности, при этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты поведения людей. [1]

За последние годы ситуация с иностранными языками в Казахстане радикально изменилась. Приход на рынок большого количества иностранных компаний и возможности свободных поездок за рубеж поставили специалистов-профессионалов перед необходимостью владения одним или несколькими иностранными языками.

Немецкий язык является одним из востребованных языков в мире. Так, в сфере туризма и гостиничного бизнеса немецкий язык наряду с английским и французским яв-

ляется языком межкультурной деловой коммуникации. На немецком языке разговаривают не только в Германии, но и в Австрии и Швейцарии. Эти страны считаются родиной и классикой гостиничного бизнеса. Многие менеджеры обучаются в этих странах и являются самыми востребованными в различных сферах экономики и бизнеса.

Деловой немецкий язык – это язык крупной европейской промышленности. Многие известнейшие концерны были основаны именно в Германии. Грамотный деловой немецкий язык открывает принципиально новые перспективы в сфере международного сотрудничества. Обучение деловому немецкому языку предусматривает умение говорить, читать, писать, знать терминологию, умение выражать собственные мысли, умение аргументировать свое мнение, устанавливать контакты, слушать и понимать партнера, правильно подавать информацию.[2]

Основными задачами обучения деловому языку являются:

- развитие коммуникативной компетенции студентов, их подготовка к использованию иностранного языка в профессиональной деятельности, совершенствование приобретенных навыков иноязычного делового общения на иностранном языке как в письменной, так и в устной форме;
- изучение видов и форм деловых контактов, этики делового общения;
- совершенствование навыков ведения диалога на иностранном языке в ситуациях делового общения в тесной взаимосвязи с письменной коммуникацией, с совершенствованием навыков ведения на иностранном языке отдельных видов документации и деловой корреспонденции;
- развитие навыков восприятия и понимания высказывания в диалогической и монологической речи, произносимых в ситуациях делового общения на иностранном языке, а также деловой информации, представленной в письменном виде;
- расширение терминологического словарного запаса;

- развитие всех видов речевой деятельности с учетом особенностей деловой коммуникации.

Для будущих специалистов также важно знать и понимать, что деловая коммуникация с иностранными партнерами не может строиться без знания основ делового стиля, без учета определенных национальных особенностей делового межкультурного общения. [3]

Так, в качестве основных правил деловой коммуникации с немецкими партнерами следует знать:

- Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве.

- Желательно учитывать приверженность немцев к титулам. Для этого нужно еще до начала переговоров уточнить все титулы деловых партнеров.

- Немцы предпочитают начинать переговоры, если они твердо уверены в том, что придут к какому-то соглашению с партнером. Очень ценят пунктуальность, известны своим педантизмом, поэтому, ведя с ними переговоры, необходимо строго придерживаться протокола. Свою позицию они прорабатывают весьма тщательно, предпочитая обсуждать вопросы последовательно: не закончив с одним, едва ли согласятся перейти к следующему.

- Немцы ценят честность и прямоту. Очень любят приводить факты и примеры.

- Неравнодушны к цифрам, к схемам, к диаграммам. Во время переговоров с ними надо быть логичным в аргументации и точным в изложении фактов. При заключении сделок они будут настаивать на жестком выполнении принятых обязательств, а также уплате высоких штрафов в случае их невыполнения.

Одним из важных элементов успешного делового общения является умение вести деловую переписку как на родном, так и на иностранном языке. Деловое письмо представляет собой особую разновидность делового текста, которая характеризуется ярко выраженной прагматической направленностью к определенному адресату, наличием обратной связи, конкретностью, шаблонностью композиционно-тематического структурирования и визуально-графического оформ-

ления, использованием речевых стратегий, направленных на соблюдение принципов корпоративности и вежливости общения. [4]

По тематическому признаку различаются следующие виды деловых писем:

- Коммерческие – используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договора.

К коммерческим письмам относятся:

- оферта (письмо-предложение) – заявление лица о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки;

- письмо-запрос – обращение одной стороны к другой о желании заключить сделку, как правило, без указания условий сделки либо уточнить какой-то вопрос при осуществлении сделки;

- рекламация (письмо-претензия) – претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещения убытков.

- Некоммерческие (собственно деловые письма) – используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений. К ним относятся:

- благодарственное письмо – содержит выражение благодарности по какому-либо поводу;

- гарантийное письмо – содержит в себе подтверждение определенных обязательств;

- информационное письмо (письмо-извещение, письмо-сообщение, письмо-уведомление) – предполагает информирование о каких-то событиях либо фактах, которые составляют интерес, либо могут заинтересовать адресата;

- письмо-напоминание – содержит напоминание о выполнении договоренностей, обязательств и меры, которые будут приняты в случае их невыполнения;

– письмо-подтверждение – содержит подтверждение получения какого-либо товара, согласия с чем-либо, какого-то факта и т.п.;

– письмо-поздравление – содержит поздравление по какому-либо поводу;

– письмо-приглашение – содержит приглашение на какое-либо мероприятие;

– письмо-просьба – содержит просьбу совершить либо прекратить какое-либо действие, побудить к действию и т.п.;

– письмо-соболезнование – содержит сочувствие по какому-либо поводу;

– сопроводительное письмо – составляется для сообщения адресату о направлении каких-либо сопроводительных документов, материальных ценностей и т.п.

### Структура делового письма.

<p>1. Шапка          — Наименование фирмы-отправителя          — Торговый знак фирмы          — Адрес          — Номера телефонов, факса,          --- электронная почта</p>	<p>1. Der Briefkopf          — der Name der Fa.          — das Firmenzeichen          — die Postanschrift          — die Telefon- und Faxnummer          --- die E-mail-Adresse</p>
<p>2. Сектор адресата          — Тип отправления: печатное, срочное, заказное, авиа.          — Название фирмы и/или имя адресата. — Улица, номер дома, почтовый индекс, город, страна. Прим.: город и страна в письмах за границу пишутся большими буквами.</p>	<p>2. Das Anschriftsfeld          — Drucksache, Eilzustellung, Einschreiben, mit Luftpost          — der Name der Firma          —die Strasse, das Haus, die Postzahl, die Stadt, das Land</p>
<p>3. Строчка ссылок          — Указание на предыдущую переписку. Номер или сокращение отдела или ведущего переписку.</p>	<p>3. Die Bezugszeichenzeile          — Ihr Schreiben, Ihre Nachricht vom...; unser Schreiben, unsere Nachricht vom..., Telefon, Ortsname, Datum</p>
<p>4. Повод          — Приглашение          — Реклама          — Вызов представителя          — Запрос          — Предложение</p>	<p>4. Der Betreff          — die Einladung          — das Werbeangebot          — Bitte um Vertreterbesuch          — die Anfrage          — das Angebot über...</p>
<p>5. Текст письма с обращением</p>	<p>5. Der Brieftext mit der Anrede</p>

<p>--- Уважаемый г-н Мюллер,  -----Уважаемая г-жа Мюллер</p>	<p>--- Hochgeehrter Herr Müller,  --- Hochgeehrte Herr Müller,  --- Lieber Herr Müller,  --- Liebe Frau Müller</p>
<p>6. Формула прощания и подпись  — с дружеским приветом  — по поручению  — по доверенности  — перед подписью генерального доверенного</p>	<p>6. Die Grussformel und die Unterschrift  — mit freundlichem Gruss, mit freundlichen Grüßen  — i.A. - im Auftrage  — in Vertretung, in Vollmacht  — ppa. - per procura</p>
<p>7. Примечание о приложениях</p>	<p>7. Die Anlagevermerke</p>
<p>8. Коммерческие данные фирмы-отправителя  — подробный адрес (если в шапке был указан только а/я)  — телеграфный код  — номера факса и телефона  — наименование банка корреспондента-отправителя  — номера счетов</p>	<p>8. Die Geschäftsangaben  — Die Adresse  — Telegramm-Kurzanschrift  — Telefon/Faxnummer  — Die Bankverbindung des Absenders  — Konto-Nr.</p>

Другой важный аспект обучения речевой компетенции для ситуаций делового общения состоит в том, чтобы овладеть и

уметь использовать устойчивые грамматические структуры и речевые клише.

Примеры речевых клише для делового общения: [5]

Что я могу для Вас сделать? Чем я могу Вам помочь?	Was kann ich für Sie tun? Wie kann ich Ihnen helfen?
К кому я могу обратиться? С кем мне лучше переговорить?	An wen kann ich mich da wenden? Mit wem spreche ich am besten?
Могу ли я поговорить с начальником отдела?	Könnte ich (wohl) bitte den Abteilungsleiter sprechen?
Мне нужно поговорить с кем-либо из отдела обслуживания клиентов.	Ich würde gerne mit dem Kundenservice sprechen.

В чем дело? О чем идет речь?	Worum handelt es sich?
Не могли бы вы меня соединитьс г-ом Францем?	Können Sie mich bitte mit Herrn Franz verbinden?
Минуточку, пожалуйста, я соединяю вас с г-ном Францем.	Einen Moment bitte, ich verbinde Sie (mit...)
Не могли бы вы дать мне внутренний номер фрау Кремер?	Können Sie mir bitte die Durchwahl von Frau Krämer geben?
Я передам ему это.	Ich richte es ihm aus.
Передайте, пожалуйста, что дело срочное.	Sagen Sie ihm bitte, die Sache eilt.
Передайте ему, пожалуйста, что я звонил.	Sagen Sie ihm bitte, dass ich angerufen habe.
Я перезвоню позже. Я позднее позвоню еще раз.	Ich melde mich später an. Ich rufe später noch mal an.
Могу я оставить сообщение?	Könnte ich eine Nachricht hinterlassen?
У меня к Вам такой вопрос. Я бы хотел связаться со справочным бюро, уточнить тему семинара.	Ich hätte eine Frage. Ich hätte gern eine Auskunft zum Thema des Seminars bekommen.
Извините за беспокойство.	Entschuldigen Sie die Störung.
Я звоню по следующей причине... (по тому поводу, по следующему вопросу).	Ich rufe aus folgendem Grund an: ...
Если я не перезвоню Вам, все останется, как договорились.	Wenn ich nichts von mir hören lasse, bleibt alles so wie besprochen.
Остановимся на этом. Если Вы ничего нового не услышите, то собрание состоится в четверг в 11 часов.	Am besten verbleiben wir so: Wenn Sie nichts Gegenteiliges hören, findet das Meeting Donnerstag, elf Uhr statt.
Скорее всего, вы меня застанете в промежутке от 9.30 до 10. У меня батарейка села. Через несколько минут я позвоню Вам с офиса.	Am besten erreichen Sie mich zwischen halb zehn und zehn Uhr morgens. Mein Akku ist leer. Ich rufe Sie ein paar Minuten über das Festnetz noch mal an.
Да, конечно, в три часа меня устроит.	Ja natürlich, mir passt 15 Uhr genauso gut.
У меня была назначена встреча на четверг следующей недели. Но я не могу к сожалению, в четверг. Не могли бы мы перенести встречу.	Ich hatte einen Termin für nächste Woche Donnerstag. Leider kann ich am Donnerstag nicht. Könnten wir den Termin verschieben?
Я все записал.	Ich habe es mir notiert.

Фрау Сульцбах не отвечает. Мне кажется у нее сегодня выходной день. – Не знаете ли когда можно ее снова застать?	Leider meldet sich Frau Sulzbach nicht. Ich glaube, sie hat heute frei. – Wissen Sie, wann man sie wieder erreichen kann?
Очень жаль, все наши сотрудники в данный момент заняты. Не кладите трубку, Вас сейчас соединят.	Es tut mir leid, alle unsere Mitarbeiter sind zurzeit belegt. Bitte legen Sie nicht auf, Sie werden gleich verbunden.
Не могли бы Вы кратко изложить суть дела? У меня всего несколько минут.	Würden Sie sich bitte kurz fassen? Ich habe nur ein paar Minuten Zeit.
Я не совсем уверена, правильно ли я Вас поняла. Итак, Вы думаете...	Ich bin nicht ganz sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe. Sie meinen also / sie sagen eben dass ...
Фрау Сульцбах говорит как раз по телефону. Линия занята. Вы подождете?  - А как долго? Дело в том, что у меня срочный разговор.	Frau Sulzbach spricht gerade. Der Anschluss ist besetzt. Wollen Sie warten? - Wie lange kann das dauern? Ich warte nämlich auf ein dringendes Gespräch.
Ничего страшного, не стоит беспокоиться, я перезвоню.	Das macht nichts. Ich rufe dann wieder an.
Еще раз спасибо за помощь и до свидания.	Vielen Dank noch mal für Ihre Hilfe und auf Wiederhören.
Спасибо за информацию. Это очень помогло.	Vielen Dank für die Auskunft. Das war sehr hilfreich für mich.
Большое спасибо. До свидания. Я не хотел бы Вас больше задерживать.	Vielen Dank und auf Wiederhören. Jetzt möchte ich Sie aber nicht länger aufhalten.

При подготовке будущих специалистов технологических и других неязыковых специальностей одним из наиболее эффективных и многоплановых методов развития иностранной языковой компетенции студентов являются деловые игры [6].

Деловая игра как особый тип упражнения позволяет имитировать ролевое общение и поведение обучающихся на занятиях. Как форма разыгрывания сценок, как инсценировка ситуаций деловая игра

является способом моделирования и воспроизведения ситуации, обязательным элементом которой является разрешение конкретной проблемы. Деловая игра представляет собой предвосхищение и имитацию реальных жизненных ситуаций студентами на занятии.

Деловые игры в сравнении с традиционными формами проведения занятий по иностранному языку в условиях неязыкового вуза имеют ряд преимуществ:



- В деловой игре достигается более высокий уровень общения, чем при традиционном обучении, так как ролевая игра предполагает реализацию конкретной деятельности (обсуждение проекта, участие в конференции, беседа с коллегами).

- Деловая игра представляет собой коллективную деятельность, предполагающую активное участие всей группы и каждого члена группы.

- Выполнение разнообразных заданий приводит к конкретному результату, благодаря чему у обучаемых возникает чувство удовлетворения от совместных действий, желание ставить и решать новые задачи.

- В деловой игре формируются и вырабатываются навыки установления контакта; правильного восприятия и оценки партнера как личности; выработки стратегии и тактики общения; выбора при этом наиболее подходящих форм и средств.

Деловая игра, как один из интерактивных методов, призвана создать атмосферу, необходимую для успешного обучения профессиональному общению на иностранном языке, расширить границы общения обучающихся, а также, преодолеть стеснение обучающихся в иноязычном общении. Преподаватель, в свою очередь, должен не только хорошо знать свой предмет, но и не бояться показать свою некомпетентность в вопросах специальности обучаемых, прислушиваться к их мнению, стараться при помощи собранных сведений усовершенствовать процесс обучения деловому общению на иностранном языке.

### ***Заключение***

Сотрудничество Республики Казахстан с другими странами интенсивно развивается. Немецкий язык наряду с английским является средством деловой коммуникации в таких сферах как экономика, образование, туризм и сфера гостеприимства.

Деловая межкультурная коммуникация не может строиться без знания основ делового стиля, без учета определенных национальных особенностей делового общения, без знания особенности функционирования языка в деловой сфере.

Роль дисциплины «Иностранный язык» на неязыковых факультетах вузов значительно возрастает в связи с тем, что иноязычная деловая коммуникация в современных условиях становится существенным компонентом профессиональной деятельности специалиста. В рамках данной работы рассмотрены аспекты и методы преподавания иностранного языка в целях развития у обучающихся специальных языковых и речевых особенностей, направленных на деловое общение на немецком языке.

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Володина Л. В., Карпущина О.К. Деловое общение и основы теории коммуникации. - Санкт-Петербургский государственный университет им. М. А. Бонч-Бруевича, 2002. — 56 с.
2. Виленский М.Я., Образцов П.И., Уман А.И. Технологии профессионально-ориентированного обучения в высшей школе. - М.: Педагогическое общество России, 2004. -192 с.
3. Абдуллаева М.И. Проблемы межкультурной коммуникации в системе делового общения / Материалы 2-ой международной конференции «Актуальные проблемы иностранного языка делового и профессионального общения». М.: Российский университет дружбы народов, 2006. - С. 186-188.
4. Архипкина Г.Д., Завгородняя Г.С., Сарычева Г.П. Деловая корреспонденция на немецком языке. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. – 187 с.
5. Емельянова С.Е., Войтик Н.В. Немецкий язык для туризма и сервиса: Deutsch für Tourismus und Service. М.: Флинта, 2012. – 193 с.
6. Медведева Н.Ф. Роль деловой игры в обучении языку делового общения / Материалы 2-ой международной конференции «Актуальные проблемы иностранного языка делового и профессионального общения». М.: Российский университет дружбы народов, 2006. – С. 32 -35.