

проведення психолого-педагогічного семінару «Особливості організаційно-педагогічної діяльності викладача в системі дистанційної освіти».

Список використаних джерел:

1. Журавлева О. Б. Управление Интернет-обучением в высшей школе / О. Б. Журавлева, Б. И. Крук, Е. Г. Соломина; под ред. Б. И. Крука. – 2-е изд. – М. : Горячая линия-Телеком, 2007. – 224 с.
2. Полякова Н. В. Дистанционное обучение студентов технического ВУЗа / Н. В. Полякова, М. Н. Коньгина // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки». – 2007. – № 5. – С. 125–127.
3. Сарыбеков М. Н., Сыдыкназаров М. К. Словарь науки. Общенаучные термины и определения, науковедческие понятия и категории: Учебное пособие. Изд. 2-е, доп. и перераб. – Алмати: Триумф «Т», 2008. – 504 с.

Лихошвед Н.В.

старший викладач,

Житомирський національний агроєкологічний університет

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ДО ІНШОМОВНОГО СПІЛКУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ

Спілкування електронною поштою є невід'ємною складовою щоденної діяльності менеджерів підприємств. Тому особливу увагу в процесі навчання іноземної мови студентів відповідних спеціальностей необхідно приділяти розвитку культури іншомовного електронного ділового спілкування.

Ми пропонуємо технологію навчання ділового електронного спілкування за принципом проектної діяльності, яка складається з двох етапів.

I етап – ознайомлення студентів із теоретичними засадами ділового спілкування:

а) типи листів: супровідні, листи-відповіді, листи-прохання, листи-повідомлення, листи-нагадування, рекламні листи, листи-запити, листи-підтвердження, рекомендаційні листи, листи-запрошення, лист-вітання, листи-подяки, листи-вибачення, листи-відмови, листи до боржників, рекламаційні листи, листи-претензії тощо [1, с. 177].

б) структура листів. Листи складаються із привітання, вступної, основної та заключної частини, зміст та мовні кліше яких залежать від типу листа. До загальних правил, які стосуються структури листів, зокрема, належать такі:

- у вступній частині міститься посилання на попереднє листування (за наявності), стисла констатація фактів тощо;

- в основній частині залежно від типу листа міститься прохання, вказівки, додаткова інформація.

- в заключній частині висловлюється прохання звертатися у випадку виникнення питань, подяка, сподівання на подальшу співпрацю тощо [2, с. 65].

Типи завдань для I етапу:

- Перегляньте зразки листів, визначте тип кожного листа.

- Ознайомтеся з короткими електронними повідомленнями в лівій та правій частині таблиці. Підберіть листи з правого стовпчика, які надіслані у відповідь на листи в лівому стовпчику.
- Відновіть порядок речень у листі.
- Заповніть пропуски фразами в правій частині сторінки.
- Знайдіть помилку в структурі листа.
- Ознайомтеся з листом. У ньому бракує частини. Допишіть її.
- Доберіть заголовок для листа.

Таблиця 1

Мовні опори для складання ділових листів

Тип листа	Мета	Корисні слова та вислови
Лист-відповідь	Офіційна відповідь про згоду взяти участь, виконати пропозицію, відмова в постачанні тощо...	Thank you for the i information you provided... In response to your letter as of... We are pleased to...
Лист-повідомлення	Повідомити про захід чи факт, продукцію тощо.	We hereby notify you of... In connection with your request we are informing you that... We are happy to inform you that... Please be aware/familiarize yourself with... For more information please contact...
Супровідний лист	Надсилається із бухгалтерськими документами	We are sending you/attaching/returning etc.
Лист-запит	Звернення з проханням надати повну інформацію про товар / послугу тощо	We are interested in your products/services. Could you please provide information/pricelists/quotations...
Лист-відповідь		
Лист-прохання		
Рекомендаційний лист		
Лист-запрошення		
Лист-вітання		
Лист-подяка		
Лист-вибачення		
Лист-відмова		
Лист-нагадування		
Лист-претензія		

Джерело: розробка автора

- Допишіть вступ відповідно до типу листа.
- Доберіть вступ із запропонованих варіантів
- Розподіліть фрази за типами листів.
- Складіть таблицю мовних опор для написання електронних ділових листів, користуючись запропонованими прикладами листів за зразком (див. табл. 1).

II етап: проектна діяльність.

Студенти отримують ролі і повинні підтримувати ділове спілкування впродовж тижня з метою вирішення певної проблеми.

Наприклад:

1) Генеральний директор компанії «AmFoods», який впродовж тижня отримує комерційні пропозиції від інших компаній. Деякі з них він відхиляє, деякі аналізує та приймає залежно від потреб організації.

2) Менеджер із реклами компанії «AmPack» бажає налагодити співпрацю з «AmFoods» та продавати останній упаковку для її продукції.

3) Менеджер із реклами компанії «EngPack» бажає налагодити співпрацю з «AmFoods» та продавати останній упаковку для її продукції.

4) Менеджер із закупівель компанії «AmGasStation» бажає дізнатися про можливості співпраці та закупівель продукції компанії «AmPack» для мережі автозаправок тощо.

Подібні сценарії: скарга на якість продукції та відповідне листування із споживачем та державним органом; працевлаштування та листування з кандидатом та попереднім працедавцем щодо рекомендаційного листа тощо.

Разом із ролями студенти отримують додаткову інформацію та змістові опори, не відомі іншим учасникам. Наприклад, компанія «EngPack» має обмежені виробничі потужності – 10000 одиниць упаковки на тиждень, однак постачає за ціною 150 доларів за партію. Компанія «AmPack» навпаки має більші потужності, однак і вищу ціну. Менеджер «AmFoods», якому необхідно мати 20000 одиниць упаковки на тиждень та який бажає придбавати її за нижчою ціною, повинен з'ясувати всі деталі та обрати постачальника. В процесі цього листування студенти повинні складати листи-відповіді, інформаційні (рекламні листи), супровідні листи, листи-відмови тощо, користуючись мовними опорами у вигляді таблички вище.

За допомогою запропонованої технології навчання іншомовного спілкування електронною поштою студенти набувають досвіду ділового листування у максимально цікавій та продуктивній формі.

Список використаних джерел:

1. Волкотруб Г. Й. Стилїстика ділової мови: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2002. – 208 с. – Бібліогр.: с. 203-204.
2. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посіб. / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. – Львів : Магнолія 2006, 2009. – 300 с.