

Розділ 2. ПЕДАГОГІЧНА МАЙСТЕРНІСТЬ У ВИКЛАДАННІ ДИСЦИПЛІН ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ

І. В. АНТОНОВА, викладач кафедри іноземних мов КНЕУ

ТЕХНОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ — ВАЖЛИВИЙ РОЗДІЛ КУРСУ «ДІЛОВА ІНОЗЕМНА МОВА»

Бізнес — це не тільки організація випуску товарів та послуг. Важливу роль у бізнесі відіграє ділова етика та вміння вести переговори. Тому вивчення технології ділового спілкування допоможе майбутнім керівникам та менеджерам ефективніше діяти у своїй професійній сфері. Студентам, які вивчають курс «Ділова іноземна мова», необхідно знати, що ділова етика — це система норм моральної поведінки людей, яка дозволяє оцінити з погляду моральних критеріїв та параметрів, що добре, а що погане у відносинах між людьми та між окремою людиною та суспільством в цілому. Стосовно бізнесу етика визначає моральні критерії, параметри відносин між виробниками та споживачами, службовцями та керівниками компанії, самими компаніями та державою, що утворює систему взаємних зобов'язань одного перед одним.

Розділ «Технологія ділового спілкування» в курсі «Ділова іноземна мова» має включати такі теми:

1. Уміння говорити, слухати, формувати запитання.
2. Розмови по телефону та сучасні вимоги до них.
3. Ведення ділової розмови.
4. Техніка відповіді на запитання.
5. Методи ефективного спілкування.
6. Національні особливості ділового спілкування.
7. Вивчення ділових принципів, розроблених Європейським банком реконструкції та розвитку (ЄБРР) та компанією «Куперс енд Лайбранд».

Мета останнього документа — сформулювати ділові норми та допомогти компаніям зрозуміти, які загальні моменти враховуються солідними кредиторами та інвесторами в разі прийняття рішення щодо надання кредитів та вкладання коштів.

Для ЄБРР важливо, щоб клієнти враховували ці моменти та активно вживали раціональні ділові норми у корпоративній практиці. Через універсальний характер цих принципів їх можна застосовувати в кожній країні, у кожній компанії, ураховуючи чинні закони та інші

обставини. Цей документ виданий російською та англійською мовами і містить такі розділи:

1. «Для чого необхідні принципи». Цей розділ дає загальну характеристику документа та визначає його цілі.

2. «Взаємовідносини з клієнтами». Другий розділ допомагає навчитися задовольняти клієнтуру.

3. «Взаємовідносини з акціонерами». Цей розділ допоможе чітко уявити форми та можливості контролю акціонерів за діяльністю керівництва та форми участі у прийнятті головних рішень.

4. «Взаємовідносини з працівниками». У цьому розділі підкреслюється відповідальність компанії перед своїми робітниками.

5. «Взаємовідносини з постачальниками». Головна ідея цього розділу в тому, що гласність та справедливість у взаємовідносинах з постачальниками — це важливі елементи раціональної корпоративної практики та успішного бізнесу.

6. «Взаємовідносини із суспільством». Оскільки будь-яка компанія є частиною того населеного пункту, в якому вона діє, добре побудовані відносини з суспільством мають найважливіше значення.

7. «Взаємовідносини з державними та місцевими органами влади». Цей розділ присвячений стосункам з державними органами та базується на головному принципі — дотримання чинних законів та належна сплата податків.

8. «Система регулювання». Ця система є частиною корпоративного управління, вона необхідна для ведення справ компанії та її взаємовідносин з відповідними громадськими групами.

9. «Формування культури, яка сприяє застосовуванню раціональних ділових норм та корпоративної практики». Головна ідея цього розділу — важливість розробки та запровадження у компанії кодексу поведінки працівників та підвищення їхнього культурного рівня.

У підготовці до практичних занять викладачеві допоможуть такі матеріали:

1. *Галушко В. П.* Діловий протокол та ведення переговорів.

2. *Business Guidelines / ЄБРР.*

3. *Борисенко Л., Еременко Л.* English in Internatinal Documents.

Питання, пов'язані із впливом особливостей культури та менталітету на ведення бізнесу в різних країнах, викликають великий інтерес у студентів і сприяють обговоренням під час практичних занять.