***УДК 377.5***

**ВОЗМОЖНОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА СТУДЕНТОВ СПО В ПРОЦЕССЕ ПРЕПОДАВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН**

**Генералова Алёна Олеговна, преподаватель**

**Селезенева Елена Валерьевна, преподаватель**

**Среднерусский институт – филиал РАНХиГС, город Орёл**

***Аннотация:*** *в статье раскрывается актуальность формирования профессионального речевого этикета у студентов средних профессиональных учебных заведений на примере студентов, обучающихся по направлению 38.02.07 Банковское дело, содержание общих компетенций, предусматривающих владение профессиональным и общим речевым этикетом и направления работы, направленной на формирование указанных компетенций на учебных занятиях и при организации самостоятельной работы студентов.*

***Ключевые слова:*** *речевой этикет, преподавание, профессиональные дисциплины, речевая культура, речевые компетенции, профессионализмы.*

POSSIBILITIES OF FORMATION OF SPEECH ETIQUETTE OF SECONDARY VOCATIONAL EDUCATION STUDENTS DURING TEACHING PROFESSIONAL DISCIPLINES

**Generalova Alyona Olegovna**

**Selezeneva Elena Valerievna**

***Abstract:*** *in the article the urgency of formation of professional speech etiquette among the students of secondary vocational schools for example, students enrolled in the direction 38.02.07 Banking, the maintenance of the General competencies based on the holding of a professional and total speech etiquette and areas of work aimed at developing these competencies in the classroom and in the organization of independent work of students.*

***Key words:*** *speech etiquette, teaching, professional disciplines, speech culture, speech competence, professional term.*

Формирование и закрепление навыков делового общения является одной из важнейших составляющих профессионального образования, способствует активизации его творческих и интеллектуальных способностей, раскрытию его индивидуальности и формированию креативного мышления. По мнению К.Е. Годпастера, речевой этикет – это также «мощнейшее стратегическое средство на пути достижения поставленных целей» [1]. Особую важность речевой этикет имеет в бизнесе, экономике, политике – тех областях, где межличностная коммуникация часто определяет характер долгосрочных, стратегических отношений между предприятиями, корпорациями, государствами.

Согласно действующему Приказу Минобрнауки России от 05.02.2018 N 67 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело» Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать рядом общих компетенций, в том числе:

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Помимо того, с 2018/2019 учебного года студенты, согласно профессиональным стандартам, являющимся основой формирования рабочих программ дисциплин и модулей, должны осваивать не только общие и профессиональные компетенции, но также и дополнительные профессиональные компетенции (ДПК). Ряд ДПК предусматривает формирование у студентов умения устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами, работать с возражениями, доступно излагать условия предоставления банковских продуктов целью избегания двусмысленности или возможного недопонимания заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере; урегулировать спорные вопросы с клиентами, что автоматически предполагает знание основ психологии общения, ведения консультационной работы с клиентами, технологии ведения переговоров и делового этикета.

В этой связи актуализируются вопросы, связанные с формированием у студентов умений вести деловые переговоры, знать правила и порядок ведения деловой переписки на государственном и иностранном языках, уметь разрешать профессиональные конфликты. Всё это невозможно без формирования у студентов речевой культуры, действующей в бизнес-сообществе.

Согласно определению Е.Ф. Платаш, под речевым этикетом понимается «принятая в данной культуре совокупность требований к форме, содержанию, порядку, характеру и ситуативной уместности высказываний. Разновидностью речевого этикета является профессиональный речевой этикет.» [2] Это определение делает акцент на форму коммуникации и её уместность в том или ином ситуативном контексте.

Хабарин М.О. определяет профессиональную речевую культуру не только как набор знаний, умений и навыков, но как «совокупность свойств личности, оказывающая успешное воздействие на коммуникантов и позволяющая наиболее эффективно организовать производственный процесс […] в процессе принятия решений» [4]. Тем самым он подчеркивает важность речевой культуры для достижения результата.

Он выделяет три важнейших речевых компетенции, которыми должен владеть профессионал:

**Рис. 1. Компетенции, указывающие на уровень сформированности профессиональной речевой культуры**

Таким образом, формирование речевого этикета у студентов должно включать в себя не только формирование у них устойчивого понятийного аппарата и умения применять профессиональную лексику (вербальная коммуникация), но и придерживать правил и норм общения, принятых в бизнес-культуре (невербальная коммуникация).

Рассмотрим подробнее формы и методы работы, способствующие наиболее эффективному формированию у студентов речевых компетенций в процессе преподавания профессиональных дисциплин.

В качестве составляющих речевого этикета выделяют шесть базовых процессов: [3]

1. **Приветствие и представление**. Первый и наиболее важный этап межличностной коммуникации – установление контакта. Приветствие должно быть уместным в данной конкретной ситуации и учитывать соблюдение субординации. Здороваться и представляться первым должен младший по званию или возрасту.
2. **Диалог**. Студенты должны уметь вести диалог, строить его исходя из конкретной цели коммуникации, придерживать вежливых и корректных формулировок, избегать оценочных суждений, уважительно относиться к чужому мнению.
3. **Разрешение конфликтов или проблемных ситуаций**. На сегодняшний день навыки работы с возражениями являются определяющими как в банковском бизнесе, так и в любом другом. Следует тренировать у студентов умение вежливо отказать, искать взаимовыгодные пути выхода из конфликта, стрессоустойчивость, сдержанность.
4. **Повседневное взаимодействие**. Следует прививать студентам умение придерживаться профессиональной речевой этики в процессе рутинного взаимодействия, корректно использовать термины, точно знать их значение, применяя в корректном контексте.
5. **Невербальное общение**: жесты, последовательность слов, язык тела, соблюдение личных границ, подходящие ситуации проявления эмоций.
6. **Прощание.** Студенты должны всегда помнить, что по завершении встречи складывается мнение не только о них как о людях, но также о них как о профессионалах и о той организации, которую они представляют в целом.

**Рис. 2. Базовые процессы делового общения**

Структура делового общения ярко прослеживается в контексте учебного занятия: любое учебное занятие предполагает приветствие, диалог по проблемной тематике и завершение – прощание. В процессе студенты активно считывают невербальные сигналы преподавателя. Таким образом, каждое учебное занятие для них является моделью деловой коммуникации, и одной из задач преподавателя профессиональной дисциплины является демонстрация грамотно выстроенного делового общения.

Выпускники СПО должны свободно владеть профессиональной лексикой, применять её в устной и письменной речи, однозначно истолковывать профессиональные термины, владеть профессиональными идиомами с тем, чтобы избегать некорректного толкования профессионализмов. С целью овладения профессиональными речевыми нормами и ключевыми понятиями, применимыми в банковском бизнесе, студентам может быть предложена самостоятельная работа в форме ведения профессионального глоссария, подготовки самостоятельных и творческих работ, подготовка презентаций. На проверку сформированности у студентов понимания профессионального понятийного аппарата могут быть направлены экономические диктанты. Особое внимание следует уделять тому, как студент вписывает то или иное понятие в контекст; понимает ли он точный смысл используемого понятия.

Также нельзя забывать, что банковская сфера специфична и обладает рядом «профессионализмов» - слов, свойственных экономическому и бизнес-сообществу: «физики», «юрики», «обратить взыскание», «реализовать (залог)», «нивелировать», «серийные вкладчики», «прачечная», «мониторить». Множество современных экономических терминов являются заимствованными из иностранных языков: «кэшбэк», «манисенд», «скилл», «too big to fail». Для закрепления этих знаний следует привлекать студентов к работе с узкоспециализированной литературой, с новостным контентом по изучаемым темам, с научными статьями по изучаемым темам.

На развитие умения вести профессиональный диалог могут быть направлены деловые игры, ролевые игры, психологические тренинги, круглые столы и семинары, предполагающие дискуссию по профессиональной экономической проблематике. Именно эти формы работы способствуют развитию у студентов навыков публичного выступления: устранению страха сцены; развитию, богатства речи и навыков использования языковых приемов; умению с достоинством держаться перед публикой; овладению своим голосом и жестами; умению привлекать и удерживать внимание аудитории; расширению навыков работы с вопросами и способности не теряться в неожиданной ситуации. Впоследствии эти навыки оказывают ключевое значение при трудоустройстве выпускника.

Особую значимость при формировании у студентов навыка публичного выступления приобретает участие в научных конференциях. Возможность самостоятельно презентовать свою научную работу, преодолеть страх перед аудиторией, научиться емко излагать свои мысли и без подготовки отвечать на поставленные вопросы играет важную роль в становлении профессионала своего дела. Следует привлекать студентов не только к написанию научных статей, но и к очному участию в конференциях городского, регионального и всероссийского уровней.

На способность студента излагать свои мысли в письменном виде могут быть направлены кейс-стади, предполагающие не только решение экономической задачи, но и формулирование краткого, емкого, профессионального вывода по ней. Проверка сформированности этого умения осуществляется на практических занятиях.

Подводя итоги, следует отметить:

- под профессиональной речевой культурой понимается взаимосвязь владения нормами современного русского языка; умение подобрать наиболее приемлемые в конкретной ситуации средства коммуникации (как вербальные, так и невербальные), а также соблюдение этических норм общения – вежливости, умеренности, делового подхода.

- формирование речевого этикета не ограничивается закреплением у студентов понятийного профессионального аппарата – в конечном итоге, студент должен не только знать профессиональные термины, но и грамотно применять их на практике, встраивать в свою устную и письменную речь.

- современное банковское дело неотъемлемо связано с деловым общением, и формирование у студентов навыков непринужденной межличностной коммуникации и публичного выступления должно стать одной из важнейших задач среднего профессионального образования экономического профиля. С этой целью на практических занятиях следует чаще обращаться к деловым играм, семинарам, дискуссиям по тем или иным проблемным темам, при этом студенты должны общаться на заданную тему по большей части друг с другом, чем с преподавателем.

Таким образом, формирование речевого этикета студентов СПО в процессе преподавания профессиональных дисциплин на сегодняшний является одной из важнейших задач воспитания молодого специалиста банковского дела. Следует подчеркивать для студентов важность формирования грамотной речи, умения строить конструктивный диалог, в любой ситуации придерживаться правил и норм делового общения, ведь это во многом один из определяющих факторов их будущего профессионального становления. При этом преподавателю следует не только быть для них образцом, задавать модель делового поведения, но и задействовать различные формы работы аудиторной и самостоятельной работы студентов.

**Библиографический список**

1. Осина, Е.В. Об актуальности формирования речевых этикетных норм делового общения у студентов вузов / Е.В. Осина // Ученые записки университета Лесгафта. 2013. №2 (96). [Электронный ресурс] - URL: https://cyberleninka.ru/article/n/ob-aktualnosti-formirovaniya-rechevyh-etiketnyh-norm-delovogo-obscheniya-u-studentov-vuzov
2. Платаш, Е.Ф. Возможности формирования профессионального речевого этикета студентов технических вузов в процессе преподавания иностранных языков / Е.Ф. Платаш // Вестник СамГУ. 2008. №63. [Электронный ресурс] - URL: https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnosti-formirovaniya-professionalnogo-rechevogo-etiketa-studentov-tehnicheskih-vuzov-v-protsesse-prepodavaniya-inostrannyh
3. Речевой этикет в деловой сфере // 12.03.2018. [Электронный ресурс] - URL: https://etiketo.ru/rechevoj-etiket/rechevoj-etiket-v-delovoj-sfere
4. Хабарин, М.О. Профессиональная речевая культура сотрудника ОВД / М.О. Хабарин // Вестник экономической безопасности. 2018. №3. [Электронный ресурс] - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-rechevaya-kultura-sotrudnika-ovd>

© А.О. Генералова, Е.В. Селезенева, 2020.