

**МОДЕЛЬ НАВЧАННЯ З ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ**

УДК 378.147.2

Лариса Сліпченко, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри англійської філології та перекладу
Кременчуцького інституту Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля

**МОДЕЛЬ НАВЧАННЯ З ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ**

У статті розглядається модель організації навчання англomовного діалогічного мовлення, зокрема ведення телефонних розмов. Запропонована модель відкриває широкі можливості для формування у майбутніх фахівців з міжнародної економіки професійно орієнтованої компетентності здійснювати телефонну комунікацію.

Ключові слова: професійно орієнтована компетентність, навчання англomовного діалогічного мовлення з використанням телефонних розмов, модель організації навчання, майбутні фахівці з міжнародної економіки.

Табл. 2. Літ. 10.

Лариса Сліпченко, кандидат педагогических наук, доцент кафедры английской филологии и перевода
Кременчугского института Днепропетровского университета имени Альфреда Нобеля

**МОДЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО
ОРИЕНТИРОВАННОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В АНГЛОЯЗЫЧНОЙ ДИАЛОГИЧЕСКОЙ
РЕЧИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО МЕЖДУНАРОДНОЙ ЭКОНОМИКЕ**

В статье рассматривается модель организации обучения англоязычной диалогической речи, в частности ведения телефонных разговоров. Предложенная модель открывает широкие возможности для формирования у будущих специалистов по международной экономике профессионально ориентированной компетентности осуществлять телефонную коммуникацию.

Ключевые слова: профессионально ориентированная компетентность, обучение диалогической речи с использованием телефонных разговоров, модель обучения, будущие специалисты по международной экономике.

Larysa Slipchenko, Ph.D. (Pedagogy),
Docent of English Philology and Translation Department
Kremenchuk Institute of Dnipropetrovsk University by A. Nobel

**THE TEACHING MODEL FOR FORMING PROFESSIONALLY ORIENTED
COMPETENCE IN ENGLISH DIALOGUE SPEECH OF FUTURE SPECIALISTS IN
INTERNATIONAL ECONOMICS**

The article deals with the teaching/learning model for professionally oriented English dialogue speech on the materials of business telephone conversations. The proposed model opens wide opportunities for forming professionally oriented competence of future specialists in international economics to make telephone calls.

Keywords: professionally oriented competence, teaching English dialogue speech using business telephone conversations, teaching/learning model, future specialists in international economics.

Постановка проблеми. Вихід українських комерційних компаній на міжнародний ринок, а також виникнення та поширення телефонної комунікації зумовлюють соціальну потребу суспільства у фахівцях з міжнародної економіки, що володіють навичками та вміннями англomовної ділової комунікації засобами телефонного зв'язку. Практично всі дослідження в галузі методики навчання усного ділового спілкування визначають необхідність підготовки майбутніх фахівців з міжнародної економіки до здійснення англomовної діалогової комунікації по телефону (О. Биконя,

Л. Личко, Л. Максименко, О. Тарнопольський). Таку необхідність зумовлюють декілька чинників. По-перше, більшість авторів, які розглядають навчання ділового спілкування, включають тематичний блок "Телефонні розмови" як невід'ємний компонент іншомовної підготовки бакалаврів різних спеціалізацій [1, 2, 4, 8]. По-друге, згідно з вимогами Програми з АМ для професійного спілкування, майбутній фахівець з міжнародної економіки повинен "вміти телефонувати для досягнення конкретних цілей академічного і професійного характеру, розуміти в деталях телефонні розмови, які виходять за межі

МОДЕЛЬ НАВЧАННЯ З ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ

типового спілкування” [6, 9-10]. По-третє, як свідчать результати проведеного нами опитування фахівців у сфері бізнесу (м. Кременчук), 78 осіб (89,6%) з 87-ми опитуваних спілкуються по телефону із зарубіжними партнерами, 80 осіб (91,9%) вказали на те, що їм бракує вмінь вести телефонні розмови англійською мовою.

Мета цієї роботи – розробити модель навчання, яка має регулювати організацію навчального процесу в плані співвідношення годин, розподілу на теми занять, кількості аудиторних занять, а також організацію навчального матеріалу, самостійної діяльності студентів, спрямованої на ефективну професійно орієнтовану підготовку майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

Аналіз досліджень і публікацій. Проблема ділової комунікації по телефону розглядалася багатьма дослідниками в галузі етики ділових відносин – етики і психології мовленнєвої поведінки (С. Абрамович, В. Артемов, І. Афанасьєв, І. Зимня), культури та правил спілкування по телефону (В. Лавриненко, Л. Столярєнко).

Вагомий внесок у розгляд проблеми становлять дослідження в галузях: 1) лінгвістичної теорії комунікації – щодо діалогічної моделі комунікативної ситуації (Ю. Палеха, О. Селіванова, Е. Шубін); 2) міжкультурної комунікації – щодо комунікативних пошкоджень та шляхів їх виправлення (Є. Анісімова, О. Леонтович); 3) методики навчання іноземних мов – щодо психологічних, психолінгвістичних та лінгвістичних особливостей говоріння та аудіювання (Н. Гальскова, Н. Єлухіна, О. Леонтьєв, О. Миролібов, С. Ніколаєва, Ю. Пассов, В. Скалкін, О. Тарнопольський), розвитку вмінь іншомовного професійного діалогічного спілкування на основі автентичних соціальних контактів, лінгводидактичними характеристиками яких є стереотипність мовленнєвої поведінки, клішованість та культурна обумовленість [7].

Дослідження проблеми оволодіння телефонною комунікацією знайшло своє відображення у працях зарубіжних дослідників (J. Comfort, S. Donna, S. Lowe B. J. Naterop, R. Revell), які надають практичні рекомендації щодо формування мовленнєвих умінь у процесі ведення телефонних розмов.

Проте, не зважаючи на розмаїття вітчизняних та зарубіжних досліджень, проблема формування професійно орієнтованої компетентності (ПОК) в англійському діалогічному мовленні (ДМ) майбутніх фахівців з міжнародної економіки є актуальною. Недостатньо дослідженими

залишаються питання моделі навчання професійно орієнтованого діалогічного мовлення (ПОДМ) в межах дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням”, що забезпечує формування ПОК майбутніх фахівців з міжнародної економіки.

Виклад основного матеріалу. Головним шляхом побудови даної моделі навчання була опора на принцип сконцентрованості навчання, згідно якого забезпечуються умови для практичного використання загальнометодичних принципів (їх дія закладена в побудові та організації навчального процесу), а також всіх визначених спеціальних принципів, розроблених конкретно для методики формування ПОК в англійському ДМ: принцип навчання через моделювання ситуацій спілкування; принцип навчання на основі рольових/ділових ігор; принцип навчання клішованих мовленнєвих засобів; принцип культурної обумовленості [8, 64 – 99]. Через це характерними ознаками нашої моделі як сконцентрованого навчання є професійна спрямованість комунікації, зосередженість соціокультурної регламентованості англійського телефонного мовлення, врахування психологічних особливостей адекватного сприйняття та передачі повідомлення (налаштованість комунікантів долати “психологічний бар’єр” у процесі комунікації без зорового контакту). При цьому формування та розвиток навичок та вмінь, необхідних для ПОДМ у межах професійної сфери телефонного спілкування і опрацювання відповідної тематики, повинно здійснюватися не раніше середнього або передсереднього рівнів володіння загальноживаною англійською мовою, тобто не раніше I семестру другого курсу.

Організацію навчального процесу було побудовано таким чином: загальний обсяг годин, на який розрахована робота з розробленими навчальними матеріалами [3], складала 45 годин із 216 (108 аудиторних та 108 годин на самостійну роботу), які відводяться у I семестрі II курсу на навчальну дисципліну “Іноземна мова за професійним спрямуванням”. Оскільки співвідношення часу аудиторних і самостійних занять у немовних ВНЗ складає 1:1, то розподіл 45 годин для навчання становить: аудиторна робота – 25 годин, 5 з яких відводиться для здійснення контрольних заходів (1 година вхідного, 2 години поточного та 2 години підсумкових контрольних заходів), самостійна та індивідуальна робота – 20 годин, що передбачає такі види робіт як підготовка до практичних занять, виконання вправ та аудіозаписів у фонолабораторії, підготовка до участі у ділових іграх.

**МОДЕЛЬ НАВЧАННЯ З ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ**

Відповідно до визначеної базової тематики та комунікативних ситуацій [6, 11 – 12] запропоновані 20 аудиторних практичних годин на навчання розподіляються на два змістових модулі, кожен з яких завершується підсумковим контролем. До першого змістового модуля відносяться теми: “Встановлення контакту по телефону (вхідні та вихідні дзвінки)”, “Зв’язок з абонентом на пряму, через секретаря, телефонного оператора, автовідповідач”, “Ділові домовленості про зустріч (зміна, анулювання)”, “Пошук робочих вакансій засобами телефонного зв’язку”, “Бронювання готелю та організація туристичних подорожей”, на опрацювання яких відводиться 10 аудиторних годин і така ж кількість (10) на позааудиторну роботу студентів. Також у I модулі передбачається 1 година поточного контролю і 1 година підсумкового контролю за перший змістовий модуль. Відповідно, другий змістовий модуль містить теми: “Запит інформації щодо придбання продукції та послуг”, “Надання пропозицій щодо отримання товарів та використання послуг”, “Здійснення замовлення товарів та послуг по телефону”, “Отримання товарів та послуг по телефону”, “Розгляд скарг та пропозицій щодо товарів та послуг”. Аудиторна робота ідентично складає 10 годин, позааудиторна робота – 10 годин, а також 1 годину поточного контролю та 1 годину підсумкового контролю за другим змістовий модуль. Сказане вище про організацію навчального процесу ілюструється розробленою тематико-часовою моделлю (див. табл. 1).

У контексті кредитно-модульної системи розподіл 25 аудиторних годин у рамках 108 годин дисципліни “Іноземна мова за професійним спрямуванням” (6 годин на тиждень) можна розподілити таким чином, як це показано в табл. 2, де Т – навчальний тиждень, ВК – вхідний контроль, ПК – поточний контроль, ПК I ЗМ – підсумковий контроль I змістового модулю, ПК II ЗМ – підсумковий контроль II змістового модуля.

Структура всіх практичних занять розроблена за єдиною схемою: його складовими є 8 структурних компонентів уроку (*Problem Solving, Cultural Focus, Grammar Focus, Vocabulary Focus, Listening Focus, Note Taking, Reading Focus, Telephone Practice*), кожен з яких призначений для опрацювання протягом заняття, а також у позааудиторній роботі студентів з відповідною витратою часу. Кожен з компонентів заняття потребує окремого розгляду. Так, початком кожного заняття є вправи *Problem Solving*, що містять завдання для говоріння, а видами

навчальної діяльності є рольова/ділова гра, або мозковий шторм (“*brainstorming*”) [5, 30 – 33], що проводиться в парах, міні групах. Таким чином, методичні прийоми створюють умови для творчого напруження результатами якого є власне висловлювання кожного студента. Прикладами можуть слугувати наступні завдання, що використовувалися для заняття на тему “Зв’язок з абонентом на пряму, через секретаря, телефонного оператора або автовідповідач”:

1. How do you feel about receiving unexpected telephone calls?

2. What are the advantages and disadvantages of leaving messages with a person compared with leaving a message on an answering machine?

3. Does it make sense to leave a message with another person if the person you wanted was not available?

4. What are the functions of voicemail?

5. Consider the differences between faxes and telexes, using Answer Keys.

Четверте та п’яте завдання можливо використовувати для домашнього опрацювання, коли студенти мають можливість перевірити/співставити свої відповіді з відповідями, що розміщені в секції *Answer Keys* для самоконтролю (продемонстровані вправи та завдання представлені з розроблених навчальних матеріалів “*Business Telephoning*” [3]). Такі завдання можна також виконувати і в аудиторній роботі. В такому разі завдання має звучати так: *Discuss in groups of 3 – 4 students and present your findings to the group.*

Цілком природно, що наступним видом навчальної діяльності є аудіювання. Студенти слухають фрагменти запису мовлення англомовних носіїв (різні за тембром та інтонацією голоси, що є абсолютно необхідним для забезпечення розвитку повноцінних навичок та вмій сприйняття на слух) з приводу багатьох питань, що обговорювалися в *Problem Solving* та виконують відповідні вправи *Listening Focus* як у наведених нижче прикладах:

1. Listen to the opinions of telephone users dealing with phone messages, transferring calls or trying to get through to someone. What positive or negative experience with using the phone do business people have?

2. Listen to the tape again and fill in the missing words or phrases. To what extent do you agree or disagree with what the speakers say?

Завдання для аудіювання можуть бути і після вправ компонентів *Cultural Focus* чи *Vocabulary Focus*, коли метою аудіювання є не лише детальне або глобальне сприйняття англомовного

**МОДЕЛЬ НАВЧАННЯ З ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ**

Таблиця 1.

Тематико-часова модель навчального процесу					
Н. р/ Сем./ рівень	ЗМ	Тематика та ситуації	Ауд. год	СР	Вхід./поточ. /підсумк. контроль
1	2	3	4	5	6
<i>1 година (вхідний контроль)</i>					
II/ I/ B1, B2	I Змістовий модуль	Встановлення контакту по телефону (вхідні та вихідні дзвінки)	2	2	
		Зв'язок з абонентом на пряму, через секретаря, телефонного оператора, автовідповідач	2	2	
		Ділові домовленості про зустріч (зміна, анулювання)	2	2	<i>1 год. (поточ. контроль I ЗМ)</i>
		Пошук робочих вакансій засобами телефонного зв'язку	2	2	
		Бронювання готелю та туристичні спорядження	2	2	
	<i>1 година (підсумковий контроль I змістового модулю)</i>				
	II Змістовий модуль	Запит інформації щодо придбання продукції	2	2	
		Надання пропозицій щодо отримання товарів та використання послуг	2	2	
		Здійснення замов. товарів та послуг по телефону	2	2	<i>1 год. (поточ. контроль II ЗМ)</i>
		Отримання товарів та послуг по телефону	2	2	
		Розгляд скарг та пропозицій щодо товарів та послуг	2	2	
	<i>1 година (підсумковий контроль II змістового модулю)</i>				

аудіодіалогу, а відпрацювання певної лексики та відібраних мовленнєвих кліше (мовленнєва практика), як це показано у наведених нижче прикладах. Такі завдання на основному етапі навчання носять характер нерозривного поєднання аудіювання та говоріння:

Listen to the tape and decide what you would say in response to the following remarks.

1. I'm calling because I don't think I'll be able to come after all.

2. Let's fix another time then. Would it suit you if we postpone the meeting until next month?

3. If someone cancels on Monday afternoon, would you give me a call?

4. Unfortunately, there is a conflict in my schedule. Can I reschedule for Monday afternoon or any time Tuesday?

Наступним структурним компонентом заняття є *Cultural Focus*, вправи якого надають практичні рекомендації щодо навчання соціокультурних аспектів, зосереджуючи увагу студентів на ключових стратегіях англомовної телефонії (*structuring information, clarifying, giving feedback*) [9, 10].

Цілком ймовірно, що для навчання соціокультурних стандартів комунікативної поведінки доречним у *Cultural Focus* є використання вправ з відео курсу *Effective Telephoning (Jeremy Comfort)* [9], де наводяться приклади “неприйнятої поведінки” в заданих культурних параметрах англомовного соціуму. За розробленою моделлю такі вправи мають можливість необмеженого повторення зразків, стимулювання експресивності мовлення,

**МОДЕЛЬ НАВЧАННЯ З ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
В АНГЛОМОВНОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
З МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ**

Таблиця 2.

**Розподіл аудиторних годин для навчання ПОДМ
в межах дисципліни “Іноземна мова для професійного спілкування”**

Навчальні дисципліни	Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6
Іноземна мова за професійним спрямуванням	5	4	4	3	4	3
ПОДМ	1 (ВК)	2	2	2+1 (ПК)	2	2+1 (ПК І ЗМ)
<i>І Змістовий модуль навчання ПОДМ</i>						
Навчальні дисципліни	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12
Іноземна мова за професійним спрямуванням	4	4	3	4	3	6
ПОДМ	2	2	2+1 (ПК)	2	2+1 (ПК ІІ ЗМ)	-----
<i>ІІ Змістовий модуль навчання ПОДМ</i>						
Навчальні дисципліни	Т 13	Т 14	Т 15	Т 16	Т 17	Т 18
Іноземна мова за проф. спрямуванням	6	6	6	6	6	6
ПОДМ	-----	-----	-----	-----	-----	-----

формування лінгвосоціокультурних та паралінгвістичних компонентів. Отже, включення до навчальних матеріалів аудіовізуальних автентичних матеріалів є джерелом словникового запасу й фонових знань студентів у відповідності до усталених мовних норм і стандартів, моделей комунікативної поведінки у діловому спілкуванні, стереотипними фразами, тобто інструментами для продукування власних висловлювань у відповідних ситуаціях.

Vocabulary Focus забезпечує студентів типовими кліше для початку і завершення розмови, а такі вправи, як “*Fill in the missing phrases*”, “*Choose the correct word*”, “*Match the expressions with their nearest equivalents*”, удосконалюють лексичний запас за темою, що вивчається. Таким чином, щоб сформувати комунікативні навички та вміння телефонного спілкування, навчання має бути спрямоване на відпрацювання автентичних мовленнєвих зразків, базової телефонної термінології в рамках вправ на трансформацію, перефразування, зіставлення в межах практичних аудиторних занять, де навчання відбувається під керівництвом викладача.

Вправи і завдання в *Grammar Focus* націлені на повторення і закріплення граматичних конструкцій, умовних речень, необхідних для спілкування по телефону і відіграють в основному допоміжну роль. *Note Taking Focus* містить ряд письмових завдань, виконання яких вимагає певних знань з оформлення запису повідомлень, що надходять з автовідповідача. Такі вправи

завжди виконуються індивідуально, тому що слухання в цьому випадку є тільки індивідуальним процесом. Опрацювання більшості таких вправ варто виносити на позааудиторну роботу.

Підібрані тексти для читання в *Reading Focus* мають комунікативний характер, містять завдання для подальшого обговорення міжкультурних особливостей і соціокультурних норм ведення телефонних розмов. Відібрані тексти або ж повністю автентичні, або ж частково перероблені відповідно до цілей і завдань розробленого заняття. Основна мета читання спеціальних матеріалів є подальше опрацювання на наступному практичному аудиторному занятті: обговорення (як би студенти повели себе в тих чи інших обставинах), діалогізація окремих частин авторського тексту (рольові/ділові ігри), різні види презентацій, підготовлених за прочитаним матеріалом, обмін думками в парах та малих групах з приводу прочитаного.

Telephone Practice містить завдання творчого характеру: ділові ігри. *Telephone Practice* має на меті і контроль, тобто служить для перевірки того, наскільки просунулися студенти в опрацюванні кожного уроку, враховуючи напрацювання як в аудиторній, так і позааудиторній роботі.

Наведемо приклади секції *Telephone Practice* з навчальних матеріалів “*Business Telephoning*” [3]:

1. You have recently placed a job advertisement in Executive Placement, a monthly magazine. Unfortunately they published it with two errors – a spelling mistake and one word missing. Phone the

newspaper to complain and get someone to take actions to resolve this problem.

2. Work in pairs and record your telephone script outlining your qualifications, why you want the job, and what you think you would contribute to the company.

Під час самостійної роботи студент опрацьовує теоретичний матеріал, що був описаний в *Grammar Focus, Vocabulary Focus, Note Taking, Reading Focus*, виконує індивідуальні завдання з прослуховування *Listening Focus*, проводить пошукову роботу для проведення рольових/ділових ігор на аудиторних заняттях основного етапу, представлення власних звукозаписів за відповідним завданням тощо. Навчальна діяльність кожного студента має бути спрямована на оволодіння комунікативними вміннями з певної теми на основі запропонованого мовного матеріалу й проходити в межах, пов'язаних між собою аудиторних та позааудиторних занять. Таким чином, визначена тематика, спільний мовний та мовленнєвий матеріал та знання, навички й уміння, що формуються на їх основі, у певний період єднають групу аудиторних занять та позааудиторних форм роботи в навчальний модуль.

Здійснення контрольних заходів (вхідний, поточний, модульний/ підсумковий контроль) щодо визначення якості підготовки майбутнього фахівця, як учасника ділового спілкування по телефону, є необхідним елементом досягнення мети навчання. Контроль навичок та вмінь проводиться переважно під час аудиторних занять, хоча розвиток частини навичок може бути перевірена під час індивідуальних зустрічей зі студентами, а рівень сформованості вмінь професійного телефонного спілкування перевіряється під час проведення рольових/ділових ігор, які розігруються на аудиторних заняттях. Самостійність студентів при виконанні лабораторних занять виражена в розумінні аудіоінформації, що пропонується, виконанні ними заданих вправ, а також у підготовці творчих вправ та завдань комунікативного характеру з рольовим елементом, які будуть перевірятися викладачем чи обговорюватися в групі/групах під час аудиторних занять.

Висновки. Практичним упровадженням англомовного ПОДМ з використанням телефонних розмов у межах кредитно-модульної системи була побудова моделі навчання, згідно якої навчання ділової телефонії проводилося на одному двогодинному аудиторному занятті на тиждень з такою ж кількістю годин позааудиторної роботи (інші два аудиторні заняття

на тиждень та відповідна кількість годин позааудиторної роботи відводилися на опрацювання дисципліни "Іноземна мова за професійним спрямуванням"). Представлена модель навчання стала практичним втіленням принципу сконцентрованості навчання і будувалася як визначена поетапна послідовність роботи, у ході якої здійснюються природно обумовлені переходи від одного виду мовленнєвої діяльності до іншого. Для того, щоб упевнитися в ефективності запропонованої моделі навчання, необхідно перевірити її експериментально в реальному навчальному процесі.

1. Биконя О.П. *Навчання бакалаврів з міжнародної економіки ділових усних та писемних переговорів англійською мовою: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.02 / Биконя Оксана Павлівна; Київський нац. лінгв. ун-т. – К., 2006. – 238 с.*

2. Личко Л.Я. *Формування у майбутніх менеджерів-економістів англомовної професійно спрямованої компетентності в говорінні: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.02 / Личко Лідія Яківна; Київський нац. лінгв. ун-т. – К., 2008. – 257 с.*

3. Кожушко С.П. *Бізнес Телефонія: [навч. посібник для студ. економ. спец. вищих навч. закладів] / С.П. Кожушко, Л.Б. Сліпченко. – Кременчук: Вид. ПП Щербатих О.В., 2010. – 148 с.*

4. Максименко Л.О. *Навчання професійно спрямованого англомовного діалогу майбутніх менеджерів невиробничої сфери: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.02 / Максименко Людмила Олександрівна; Київський нац. лінгв. ун-т. – К., 2012. – 285 с.*

5. *Методика навчання англійської мови студентів-психологів: [монографія] / О.Б. Тарнопольський, С.П. Кожушко, Ю.В. Дегтярьова, М.Р. Кабанова; [за заг. та наук. ред. О.Б. Тарнопольського]. – Дніпропетровськ: Дніпропетр. ун-т імені Альфреда Нобеля, 2011. – 264 с.*

6. *Програма з англійської мови для професійного спілкування / Г.Є. Бакаєва [та ін.]. – К.: Ленвіт, 2005. – 119 с.*

7. Селиванова Е.А. *Основы лингвистической теории текста и коммуникации: [монографическое учеб. пособие] / Е.А. Селиванова. – К.: Брама, Изд-во Вовчок О.Ю., 2004. – 336 с.*

8. Тарнопольский О.Б. *Методика обучения английскому языку для делового общения: [учеб. Пособие] / О.Б. Тарнопольский, С.П. Кожушко. – К.: Ленвіт, 2004. – 192 с.*

9. Comfort J. *Effective Telephoning. Student's Book / J. Comfort. – Oxford University Press. – 1996. – 110 p.*

10. Donna S. *Teach Business English / S. Donna. – Cambridge Handbooks for language teachers: Cambridge University Press. – 2000. – 370 p.*

Стаття надійшла до редакції 27.03.2015