

ОБУЧЕНИЕ ИНОЯЗЫЧНОЙ ДИАЛОГИЧЕСКОЙ РЕЧИ СТУДЕНТОВ-МЕНЕДЖЕРОВ ПО НАПРАВЛЕНИЮ «ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ И ТУРИЗМ»

Сафина Алина Олеговна

старший преподаватель

Самарский университет

443086, Россия, Самара, Московское шоссе, 34

safina.ao@ssau.ru

Богатырёва Диана Александровна

магистрант

Самарский университет

443086, Россия, Самара, Московское шоссе, 34

dicat.g45@gmail.com

Аннотация. В статье рассматривается проблема обучения иноязычной диалогической речи студентов-менеджеров по направлению «Гостиничные предприятия и туризм». Актуальность обусловлена противоречием между требованиями ФГОС ВО к деловой коммуникации на иностранном языке и недостаточной разработанностью профессионально ориентированных методических систем. Цель исследования – теоретическое обоснование, разработка и апробация системы упражнений на основе ролевой игры. Методы: анализ литературы, педагогическое наблюдение, тестирование, количественная и качественная обработка данных. В работе охарактеризованы виды диалогической речи, выделены инициативные, реактивные и инициативно-реактивные умения, обосновано применение способов обучения «сверху вниз» и «снизу вверх». Разработана система упражнений, включающая три подсистемы: языковые (подготовительные) упражнения, речевой этап (жёстко управляемые и направляемые ролевые игры) и коммуникативный этап (свободные ролевые игры). Опытно-экспериментальная работа (20 студентов, 16 академических часов) показала положительную динамику: средний балл вырос с 2,2 до 4,5, доля студентов с высоким уровнем – с 10% до 80%, низкий уровень устранён. Статистическая значимость подтверждена t-критерием Стьюдента ($p < 0,05$). Система упражнений может применяться преподавателями иностранного языка неязыковых вузов при обучении студентов-менеджеров.

Ключевые слова: диалогическая речь, деловое общение, студенты-менеджеры, ролевая игра, способ обучения «сверху вниз», способ обучения «снизу вверх», инициативные умения, реактивные умения, инициативно-реактивные умения, профессионально-ориентированное обучение, система упражнений

TEACHING FOREIGN LANGUAGE DIALOGIC SPEECH TO MANAGEMENT STUDENTS IN THE FIELD OF «HOTEL ENTERPRISES AND TOURISM»

Safina Alina O.

Senior Lecturer

Samara University

34, Moskovskoye shosse, Samara, 443086, Russia

safina.ao@ssau.ru

Abstract. The article discusses the problem of teaching foreign-language dialogical speech to management students in the field of «Hotel enterprises and tourism». The relevance is due to the contradiction between the requirements of the Federal State Educational Standard for business communication in a foreign language and the lack of development of professionally oriented methodological systems. The purpose of the study is to theoretically substantiate, develop and test a system of exercises based on a role-playing game. Methods: literature analysis, pedagogical observation, testing, quantitative and qualitative data processing. The paper describes the types of dialogic speech, identifies proactive, reactive and initiative-reactive skills, and substantiates the use of top-down and bottom-up learning methods. A system of exercises has been developed that includes three subsystems: language (preparatory) exercises, a speech stage (rigidly controlled and guided role-playing games) and a communicative stage (free role-playing games). The experimental work (20 students, 16 academic hours) showed positive dynamics: the average score increased from 2.2 to 4.5, the share of students with a high level increased from 10% to 80%, the low level was eliminated. The statistical significance was confirmed by the Student's t-test ($p < 0.05$). The system of exercises can be used by teachers of a foreign language at non-linguistic universities when teaching managerial students.

Keywords: dialogical speech, business communication, management students, role-playing, top-down learning method, bottom-up learning method, initiative skills, reactive skills, initiative-reactive skills, professionally oriented learning, exercise system

Введение

Профессиональная деятельность менеджера предполагает постоянное иноязычное взаимодействие: деловые переговоры, собеседования при найме, координационные совещания с зарубежными партнерами, урегулирование претензий. Между тем практика преподавания иностранного языка в неязыковых вузах обнаруживает ряд устойчивых противоречий.

Противоречие на нормативно-методическом уровне – между требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент», предписывающими способность выпускника осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке в устных и письменных формах (универсальная компетенция, связанная с иноязычным общением), и недостаточной разработанностью профессионально ориентированных методических систем, направленных на формирующие диалогические умения в контексте делового общения.

Противоречие на теоретико-методическом уровне – между доказанным в лингводидактике потенциалом коммуникативного метода обучения иноязычному говорению [2; 3; 4] и его методически необеспеченной адаптацией к специфике неязыкового направления «Менеджмент», что выражается в доминировании в учебно-методических комплексах заданий на развитие умений монологической речи и грамматический тренинг при дефиците диалогической деловой практики.

Противоречие на социально-педагогическом уровне – между требованиями к диалогическим умениям делового иноязычного общения, зафиксированными в профессиональных стан-

дартах в сфере менеджмента (например, в проектах/действующих ПС, где указано ведение переговоров, совещаний, деловой переписки в устной форме) [12; 14], и выявленным в эмпирических исследованиях дефицитом инициативных диалогических умений у студентов неязыковых направлений подготовки (в том числе «Менеджмент») [13].

Указанные противоречия определяют проблему исследования, заключающуюся в необходимости теоретического обоснования и выявлении методических условий результативного обучения иноязычной диалогической речи студентов направления подготовки «Менеджмент».

Объект исследования – процесс обучения иноязычной диалогической речи студентов, осваивающих образовательную программу по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Предмет исследования – структура и содержание системы упражнений, направленной на обучение иноязычной диалогической речи студентов направления подготовки «Менеджмент».

Цель исследования – теоретическое обоснование, разработка и апробация системы упражнений, направленной на обучение иноязычной диалогической речи студентов направления подготовки «Менеджмент».

Методы исследования:

- теоретические: анализ нормативных документов, научной и учебно-методической литературы; синтез, классификация и систематизация; моделирование системы упражнений;
- эмпирические: педагогическое наблюдение; тестирование (констатирующий и контрольный этапы); анализ продуктов учебной речевой деятельности; количественная и качественная обработка данных.

Методологическую основу исследования составляют: коммуникативный метод обучения иноязычному говорению (Е.И. Пассов) [2; 4]; концепция психологии обучения иностранным языкам (И.А. Зимняя) [5]; лингводидактическая теория обучения иностранным языкам (Н.Д. Гальскова, Н.И. Гез) [6]; подходы к профессионально ориентированному обучению иноязычной деловой коммуникации [10; 12].

Теоретическая значимость исследования состоит в систематизации лингводидактических подходов к обучению иноязычной диалогической речи и их соотнесении со спецификой профессиональной коммуникации менеджера, а также в обосновании роли ролевой игры как средства развития диалогических умений в деловом контексте.

В рамках данной работы было принято решение сосредоточить внимание на одном из направлений специальности Менеджмент – Гостиничные предприятия и туризм.

Ход исследования

В лингводидактике диалогическая речь (далее – ДР) определяется как форма речевого общения, реализующаяся в процессе непосредственного взаимодействия коммуникантов посредством обмена репликами [7]. В отличие от монологической речи ДР характеризуется реактивностью, эллиптичностью, ситуативной обусловленностью и двунаправленностью коммуникации [6, с. 183].

Ниже последовательно рассматриваются три классификационных подхода к систематизации ДР:

- 1) функциональная типология В.Л. Скалкина;
 - 2) классификация по коммуникативным интенциям Е.И. Пассова;
 - 3) структурная модель Н.Д. Гальсковой и Н.И. Гез.
1. Функциональные типы диалога (В.Л. Скалкин)

В.Л. Скалкин разграничивает четыре функциональных типа диалога по коммуникативной цели высказываний [8]:

- информационный диалог – обмен данными, сведениями, фактами;
- эмоционально-оценочный диалог – выражение мнения и оценки явления или события;
- прескриптивный (побудительный) диалог – побуждение партнера к действию, согласование решений;
- этикетный диалог – реализация социально-ролевых норм взаимодействия.

Применительно к профессиональной деятельности менеджера наиболее частотными являются побудительный (переговоры, принятие управленческих решений) и оценочный (анализ ситуаций, аргументация позиции) типы. С позиций лингводидактической значимости для студентов-менеджеров в сфере гостиничных предприятий и туризма в рамках подхода В. Л. Скалкина наиболее актуальным является интеграция этикетного диалога во все остальные типы: в условиях межкультурного сервиса соблюдение социально-ролевых норм (гость – сотрудник отеля, турист – менеджер турагентства) выступает как обязательный регулятив профессиональной коммуникации. Также можно отдельно выделить информационный диалог: в туризме он важен тем, что требует освоения способов передачи фактических данных (маршруты, тарифы, правила въезда) в условиях дефицита времени и высокой ответственности за достоверность сведений.

2. Типы диалога по коммуникативным интенциям (Е.И. Пассов)

В рамках коммуникативного метода Е.И. Пассов разграничивает диалоги по интенциям их участников [2; 3]:

- диалог-расспрос – один коммуникант запрашивает информацию, другой ее предоставляет;
- диалог-обмен мнениями – оба партнера высказывают суждения, аргументируют и оспаривают позиции;
- диалог-побуждение к действию – один участник побуждает другого к действию, второй реагирует согласием или отказом;
- диалог-обмен впечатлениями – партнеры описывают личные реакции на события.

Коммуникативный метод Пассова исходит из того, что выбор типа диалога определяется коммуникативной ситуацией, а не грамматической формой высказывания [4]. Для обучения профессиональной ДР это принципиально: студенту-менеджеру необходимо освоить способы реализации коммуникативных интенций в деловом контексте. Применительно к профилю «Менеджмент гостиничных предприятий и туризма» наибольшую актуальность в классификации Пассова приобретает диалог-расспрос, реализуемый в ситуациях выявления потребностей клиента (например, подбор тура или процедура регистрации и размещения гостя), и диалог-обмен мнениями, необходимый для согласования противоречивых ожиданий туристов и возможностей сервисной компании. При этом диалог-обмен впечатлениями в туристическом дискурсе является обязательным элементом постсервисного взаимодействия (сбор обратной связи, урегулирование жалоб), что требует целенаправленного формирования у студентов умений вербализовать эмпатийные реакции и смягчать негативные оценки партнера. Также важным методическим аспектом для подготовки менеджеров туризма выступает необходимость обучения гибкому переходу между интенциями внутри одной коммуникативной задачи (например, от расспроса к побуждению, и далее – к обмену мнениями).

3. Структурная модель диалогического единства (Н.Д. Гальскова, Н.И. Гез)

Н.Д. Гальскова и Н.И. Гез рассматривают ДР как форму речи, определяющуюся ситуативностью, реактивностью, коллаборативностью и процессуальностью [6, с. 181–185]. Структурной единицей диалога исследователи признают диалогическое единство – пару взаимообусловленных реплик: реплика-стимул и реплика-реакция. Именно усвоение структуры диалогического единства составляет основу как для формирования, так и для оценки диалогических умений. Для студентов-менеджеров в гостиничном и туристическом профиле наиболее актуальным в данной модели является различение типов реплик-реакций применительно к отраслевым коммуникативным ситуациям: реакции-согласия (подтверждение бронирования), реакции-возражения (отказ гостя от услуги), реакции-переспроса (уточнение условий аннуляции), реакции-дополнения (корректировка маршрута по запросу клиента). В методическом плане значимым также выступает обучение построению диалогических единств в условиях неполного или неверно понятого стимула, что особенно востребовано в мультиязычной среде туристического предприятия, где реплика-стимул может содержать лексические, фонетические или грамматические искажения. Структурная модель Гальсковой и Гез позволяет диагностировать уровень сформированности диалогических умений менеджера по показателю того, насколько логически подходящей является реплика-реакция исходному стимулу, что возможно использовать в качестве критерия оценки при проведении ролевых игр профессиональной направленности.

Обобщение всех трех классификационных подходов представлено в таблице 1.

Таблица 1 – Классификации диалогической речи в лингводидактике

Основание классификации	Типы диалога	Авторы
Коммуникативная функция	Информационный, оценочный, побудительный, этикетный	Скалкин [8]
Коммуникативная интенция	Диалог-расспрос; диалог-обмен мнениями; диалог-побуждение к действию; диалог-обмен впечатлениями	Пассов [2; 3]
Структурно-функциональный признак	Диалогическое единство: реплика-стимул/реплика-реакция	Гальскова, Гез [6]

Данные таблицы 1 показывают, что представленные классификации не противоречат, а взаимодополняют друг друга: функциональный подход Скалкина и интенциональный подход Пассова раскрывают содержательную сторону диалога, тогда как структурная модель Гальсковой – Гез задаёт инструментарий для его методической обработки.

В методике преподавания иностранных языков выделяют три группы умений ДР [6; 9]:

1. Инициативные умения – способность начать диалог, задать тему, поставить вопрос, выдвинуть тезис, сформулировать просьбу или предложение.

2. Реактивные умения – способность отреагировать на реплику собеседника: ответить на вопрос, возразить, уточнить, выразить согласие/несогласие.

3. Инициативно-реактивные умения – способность одновременно реагировать на предыдущую реплику и инициировать продолжение диалога.

Применительно к профессиональной сфере менеджмента первостепенное значение приобретают инициативные умения (открытие переговоров, управление повесткой совещания) и инициативно-реактивные умения (удержание инициативы в ходе деловой дискуссии, гибкое переключение между ролями говорящего и слушающего) [12].

Для студентов направления «Менеджмент гостиничных предприятий и туризма» данная структура умений конкретизируется с учётом специфики профессиональных коммуникативных ситуаций:

1. Инициативные умения проявляются в способности начать диалог с гостем (приветствие, предложение услуг), инициировать обсуждение условий проживания, туристического продукта, специальных предложений, а также самостоятельно выходить на контакт с партнерами (турагентства, транспортные компании).

2. Реактивные умения необходимы для ответа на вопросы и жалобы гостей, уточнения пожеланий, выражения согласия или вежливого отказа, а также для реагирования на нестандартные ситуации (изменение брони, претензии к сервису).

3. Инициативно-реактивные умения приобретают особую значимость в ситуациях многостороннего диалога (переговоры с туроператором в присутствии гостя, разрешение конфликта с одновременным предложением альтернативы, поддержание беседы с сохранением профессиональной инициативы).

Таким образом, для данной категории обучающихся приоритетными являются не только деловые, но и сервисно-ориентированные диалогические умения, интегрирующие инициативу и реакцию в условиях прямого межличностного контакта в сфере гостеприимства.

В рамках данной работы в соответствии с рассматриваемыми ранее коммуникативными подходами обучение будет направлено на развитие у студентов как инициативных умений (начать диалог с гостем: приветствие, предложение услуг; задавать вопросы гостю), так и реактивных умений (ответы на вопросы гостей).

Д. Нунан указывает, что развитие диалогических умений невозможно без организации реальных или модельных коммуникативных задач, в которых учащийся вынужден координировать слушание и говорение одновременно.

В методике выделяют два основных способа обучения ДР, различающихся направлением методического движения [6; 8].

Способ «сверху вниз» (top-down): работа начинается с готового диалога-образца. Алгоритм:

- 1) предъявление диалога-образца;
- 2) семантизация лексики и анализ структуры;
- 3) воспроизведение по образцу;
- 4) варьирование коммуникативной ситуации;
- 5) самостоятельное создание нового диалога по аналогии.

Данный способ формирует у студентов целостный образ диалога и представление о его дискурсивной организации. Также существует ограничение, состоящее в том, что при избыточном применении данный способ ведет к шаблонности и снижению инициативности [8].

Способ «снизу вверх» (bottom-up): работа начинается с речевых единиц. Алгоритм:

- 1) отработка отдельных реплик и диалогических единств;
- 2) составление мини-диалогов;
- 3) расширение диалога;
- 4) создание полноценного диалога в заданной ситуации.

Преимущество: формирует гибкость и инициативность, позволяет целенаправленно отрабатывать реактивные умения [6; 9].

Сравнительная характеристика обоих способов представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнительная характеристика способов обучения диалогической речи

Параметр	Способ «сверху вниз»	Способ «снизу вверх»
Отправная точка	Диалог-образец как целостный текст	Отдельные речевые единицы (реплики, диалогические единства)
Логика движения	От целого к частному	От частного к целому
Формируемые умения	Структурные; воспроизводящие умения	Инициативные, реактивные, инициативно-реактивные
Риски	Шаблонность, сниженная инициативность	Затрудненный переход к связному целостному диалогу
Оптимальный этап применения	Введение нового типа диалога	Тренировка и творческое применение умений

Из таблицы 2 следует, что оптимальным решением является интеграция обоих способов: на ориентировочно-ознакомительном этапе применяется способ «сверху вниз», на тренировочном и коммуникативном – способ «снизу вверх». Именно такая логика должна быть положена в основу системы упражнений для студентов-менеджеров.

Важнейшим условием результативного обучения ДР в неязыковом вузе является профессиональная ориентированность учебного материала. Студенты неязыковых специальностей демонстрируют инструментальную мотивацию к изучению иностранного языка и воспринимают его как профессиональный инструмент [13]. Этот факт обязывает отбирать виды диалога и учебные ситуации, моделирующие реальные коммуникативные контексты.

Студенты направления 38.03.02 «Менеджмент» – это аудитория юношеского возраста и ранней взрослости (17–22 года). Данный период характеризуется завершением формирования высших психических функций: устойчивым произвольным вниманием, развитой долговременной памятью, способностью к абстрактно-логическому мышлению и рефлексии [5, с. 36–38].

И.А. Зимняя разграничивает два типа мотивации к изучению иностранного языка: внутреннюю (познавательную, связанную с интересом к языку и культуре) и внешнюю (инструментальную, определяемую конкретными практическими целями) [5, с. 50–52]. Студенты-менеджеры обнаруживают преобладание инструментальной мотивации: иностранный язык воспринимается ими как карьерный инструмент, необходимый для работы с зарубежными партнерами, ведения деловой переписки и участия в международных проектах [11].

Данная особенность определяет принципиальное требование к организации обучения ДР: учебные ситуации должны моделировать реальные профессиональные задачи (деловые переговоры, совещания, собеседования), а не быть абстрактными упражнениями на отработку языковых форм [12].

Е.А. Локтюшина фиксирует, что мотивация к обучению деловому иностранному языку у студентов неязыковых специальностей возрастает при условии, что содержание курса прозрачно связано с их будущей профессиональной ролью: студенты, обучавшиеся по профессионально ориентированным программам, оценивают свои практические коммуникативные умения на 23% выше по сравнению со студентами, проходившими общеязыковые курсы [11].

Студенты юношеского возраста характеризуются высоким потенциалом к системному мышлению и работе с неструктурированными проблемными ситуациями [5, с. 42]. Это непосредственно соответствует специфике профессиональной деятельности менеджера – принятию решений в условиях неопределенности, – что делает ситуационные учебные задачи оптимальным форматом работы.

Когнитивный стиль студентов-менеджеров тяготеет к полезависимому типу: они усваивают материал эффективнее в контексте практических задач, чем при работе с изолированными языковыми единицами [5; 13]. Это означает, что лексические и грамматические единицы целевого иноязычного диалога усваиваются результативнее в контексте коммуникативных ситуаций, нежели в отрыве от них.

Будущие менеджеры обладают формирующимся лидерским потенциалом, ориентацией на командную работу и склонностью к принятию решений [14]. Эти черты создают благоприятную почву для использования форматов ролевых игр, деловых дискуссий и групповых переговоров. Вместе с тем для студентов-менеджеров характерен сниженный языковой перфекционизм – нежелание соблюдать языковые нормы в ущерб скорости и прагматической результативности коммуникации [13]. Это свойство обуславливает необходимость целенаправленной работы над языковой точностью на этапе тренировки.

Н.Л. Журбенко и соавторы фиксируют, что студенты управленческих и технических специальностей испытывают трудности именно с диалогическими умениями – инициативностью, своевременным реагированием и удержанием темы разговора, – тогда как монологическое воспроизведение дается им относительно легче [13]. По данным авторов, у 68% студентов неязыковых специальностей выявлен дефицит инициативных диалогических умений при удовлетворительном уровне реактивных.

ФГОС ВО 38.03.02 закрепляет формирование универсальной компетенции УК-4: способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке и иностранном(ых) языке(ах) [1]. Диалогическая речь как форма устной профессиональной коммуникации является ключевым компонентом данной компетенции, что определяет обязательность ее целенаправленного и систематического формирования в рамках образовательной программы.

В таблице 3 систематизированы ключевые психолого-педагогические характеристики студентов направления «Менеджмент» и их методические импликации.

Таблица 3 – Психолого-педагогические характеристики студентов направления «Менеджмент» и их методические следствия

Характеристика	Проявление в учебной деятельности	Методическое следствие
Инструментальная мотивация [5; 11]	Восприятие языка как профессионального инструмента	Профессионально ориентированные диалоговые ситуации
Аналитическое мышление [5]	Способность к анализу проблемных ситуаций	Использование кейсов и ситуационного анализа
Ориентация на командную работу [14]	Высокая продуктивность в групповых форматах	Групповые переговоры, ролевые игры, дискуссии
Дефицит инициативных умений (68% студентов) [13]	Затрудненное начало диалога, пассивность при распределении ролей	Акцент на инициативных речевых действиях в системе упражнений
Сниженный языковой перфекционизм [13]	Преобладание содержания над языковой формой	Коррекционная работа с языковой точностью на тренировочном этапе
Требования ФГОС ВО УК-4 [1]	Нормативная фиксация деловой коммуникации как результата	Четкая связь задач обучения с компетентностными дескрипторами

Таблица 3 позволяет сформулировать два принципиальных вывода. Во-первых, психологический профиль студентов-менеджеров в целом благоприятствует ситуационным и интерактивным форматам обучения ДР. Во-вторых, дефицит инициативных диалогических умений требует специальной методической работы с инициативными речевыми действиями при организации упражнений.

М.С. Салкина указывает, что ключевой проблемой иноязычной деловой коммуникации будущих специалистов является не низкий языковой уровень сам по себе, а отсутствие сформированных стратегий реализации коммуникативных интенций в профессиональном контексте [12]. Студенты знают слова и грамматические конструкции, но не умеют применять их для достижения конкретных целей в диалоге. Этот вывод дополнительно обосновывает необходимость специального обучения иноязычной ДР с опорой на профессионально релевантные ситуации.

О.И. Башеров и соавторы подчеркивают, что интеграция иностранного языка с профессиональным содержанием через систему ситуационных задач формирует не изолированные языковые умения, а комплексную профессионально-коммуникативную компетенцию [14].

Таким образом, студенты направления «Менеджмент» обладают инструментальной мотивацией к иностранному языку, аналитическим мышлением и ориентацией на практическую деятельность, что делает ситуационные форматы обучения ДР методически обоснованными. Ключевым дефицитом у большинства студентов является недостаточное развитие инициативных и инициативно-реактивных диалогических умений при относительно удовлетворительном уровне реактивных. Требования ФГОС ВО 38.03.02 закрепляют деловую иноязычную коммуникацию как обязательный результат обучения (УК-4), что определяет нормативную основу разработки системы упражнений.

Ролевая игра (role play) – вид учебной игровой деятельности, при котором учащийся берет на себя роль определенного лица и совершает речевые действия от его имени в заданной коммуникативной ситуации [7]. В контексте обучения иноязычной диалогической речи ролевая игра является не вспомогательным приемом, а центральным видом речевого упражнения, поскольку единственным инструментом решения учебной задачи служит иноязычное диалогическое взаимодействие [2; 15].

Е.И. Пассов рассматривает ролевую игру как органичный элемент коммуникативного метода: она воспроизводит условия реального общения – наличие коммуникативной задачи, партнера, роли и ситуативного контекста – и тем самым создает подлинную мотивацию к говорению [2, с. 107; 4]. Д. Нунан квалифицирует ролевую игру как коммуникативное задание (communicative task), выполнение которого требует реального обмена информацией и координации речевых действий [15, р. 25–26].

В лингводидактике принята классификация ролевых игр по степени управляемости со стороны преподавателя [6; 9], что непосредственно соотносится с описанными в параграфе 1.1 способами обучения ДР. Выделяются три типа.

Тип 1 – Жестко управляемая ролевая игра. Студенты получают детализированный сценарий или текст-образец диалога, в котором заменяются отдельные реплики по заданному образцу. Языковая основа полностью задана преподавателем. Данный тип реализует логику «сверху вниз» и обеспечивает знакомство с дискурсивной структурой профессионального диалога [6, с. 215].

Тип 2 – Направляемая ролевая игра. Студенты получают карточки ролей (role cards) с описанием ситуации, коммуникативной цели и набором ключевых фраз / речевых клише, одна-

ко итоговый диалог конструируют самостоятельно. Данный тип формирует инициативные и реактивные умения в условиях частичной языковой поддержки [9, с. 198].

Тип 3 – Свободная (творческая) ролевая игра. Студенты получают только описание профессиональной ситуации и распределение ролей. Все языковые решения принимаются самостоятельно. Данный тип реализует логику «снизу вверх» и формирует инициативно-реактивные умения в условиях, максимально приближенных к реальному деловому общению [6; 15].

Обобщение трех типов с указанием методических характеристик представлено в таблице 4.

Таблица 4 – Типология ролевых игр по степени управляемости и их методическая функция

Тип ролевой игры	Степень управляемости	Языковая основа	Формируемые умения ДР	Пример для менеджеров
Жестко управляемая	Высокая	Текст-образец диалога; замена отдельных реплик	Воспроизводящие; реактивные	Диалог «Знакомство на деловой встрече» по образцу
Направляемая	Средняя	Карточки ролей с ключевыми фразами и клише	Инициативные; реактивные	Переговоры по условиям поставки с опорой на речевые клише
Свободная (творческая)	Низкая	Только описание ситуации и распределение ролей	Инициативно-реактивные	Урегулирование претензии клиента без языковых подсказок

Данные таблицы 4 показывают, что три типа ролевых игр образуют дидактическую лестницу: последовательное их применение обеспечивает постепенный переход от воспроизводящей деятельности к продуктивной, а формируемые умения ДР расширяются от реактивных до инициативно-реактивных. Именно такая градация соответствует принципу нарастания речевой самостоятельности, описанному Е.И. Пассовым [3; 4] и Н.Д. Гальсковой [6].

Независимо от типа, каждая ролевая игра проходит три обязательных этапа, взаимосвязь которых отражена на рисунке 1.



Рисунок 1. Структура ролевой игры для обучения иноязычной диалогической речи

Трехэтапная структура, изображенная на рисунке 1, принципиально важна по двум причинам. Во-первых, подготовительный этап обеспечивает языковую готовность к диалогу и снижает коммуникативную тревожность – фактор, критический для студентов, испытывающих дефицит инициативных умений [5, с. 91]. Во-вторых, рефлексивный этап разводит коммуникативную и языковую коррекцию: языковые ошибки не прерывают диалог, что соответствует принципу коммуникативного метода – приоритету содержания над формой [2; 4].

Профессиональная деятельность менеджера охватывает устойчивый набор коммуникативных ситуаций, каждая из которых может быть смоделирована через ролевую игру. И.А. Стернин описывает их как систему деловых коммуникативных ролей, реализуемых в типовых сценариях совещания, публичного выступления, деловой беседы и переговорного процесса, где конфликт интересов регулируется риторическими стратегиями сглаживания противоречий.

Н.В. Покровская указывает, что при использовании ролевых игр делового содержания студенты неязыковых вузов переходят от восприятия языка как системы правил к восприятию его как инструмента достижения профессионального результата [10]. М.С. Салкина обосновывает, что ролевая игра относится к интерактивным методам обучения, при которых коммуникативное взаимодействие участников является не факультативным, а структурообразующим элементом: без реального диалога задача не может быть выполнена [12]. Это принципиально отличает ролевую игру от более распространенных форм работы (пересказ, монологический ответ), при которых речевое взаимодействие не является обязательным условием учебной деятельности.

О.И. Башеров и соавторы фиксируют, что применение интерактивных методов, в том числе ролевых игр, в группах студентов-менеджеров обеспечило рост показателей диалогической компетенции на 31% по сравнению с группами традиционного обучения [14]. Авторы связывают этот эффект с тем, что ролевая игра одновременно активизирует профессиональную мотивацию и создает реальную коммуникативную необходимость, которой лишены классические упражнения.

В системе упражнений по обучению ДР ролевые игры располагаются после языковых (подготовительных) упражнений, обеспечивающих необходимый лексико-грамматический ресурс, – и образуют собственную внутреннюю иерархию согласно таблице 4 [9; 15]:

- на речевом этапе – жестко управляемые и направляемые ролевые игры (отработка диалогических единств и мини-диалогов);
- на коммуникативном этапе – свободные ролевые игры (самостоятельное диалогическое взаимодействие в профессиональной ситуации).

Такая логика полностью соответствует принципу поэтапного формирования диалогических умений [6; 9] и обеспечивает плавный переход от управляемой к автономной иноязычной диалогической речи.

Ролевая игра является методически обоснованным средством обучения иноязычной ДР студентов-менеджеров: она обеспечивает подлинную коммуникативную задачу, профессиональную мотивацию [10; 12] и условия для поэтапного формирования всех групп диалогических умений. Классификация ролевых игр по степени управляемости (жестко управляемая → направляемая → свободная) образует дидактическую лестницу, соответствующую логике «от репродукции к продукции» и интегрирующую способы «сверху вниз» и «снизу вверх». В сис-

теме упражнений ролевые игры занимают позицию речевых и коммуникативных упражнений и последовательно усложняются по степени речевой самостоятельности [6; 9].

Результаты исследования

В соответствии с принципом поэтапного формирования диалогических умений (Е.И. Пассов, Н.Д. Гальскова) и классификацией ролевых игр по степени управляемости (жёстко управляемая, направляемая, свободная) проектируемая система упражнений выстраивается как дидактическая лестница, обеспечивающая плавный переход от воспроизводящей деятельности к продуктивной, а формируемые умения диалогической речи расширяются от реактивных до инициативно-реактивных.

В системе упражнений ролевые игры располагаются после языковых (подготовительных) упражнений, обеспечивающих необходимый лексико-грамматический ресурс, – и образуют собственную внутреннюю иерархию:

– на речевом этапе – жёстко управляемые и направляемые ролевые игры (отработка диалогических единств и мини-диалогов);

– на коммуникативном этапе – свободные ролевые игры (самостоятельное диалогическое взаимодействие в профессиональной ситуации).

Каждая ролевая игра независимо от типа проходит три обязательных этапа: этап подготовки, этап проведения и этап рефлексии.

Система рассчитана на 8 недель (16 академических часов) и интегрируется в курс «Professional English» для студентов магистратуры направления «Менеджмент гостиничных предприятий и туризма».

Целевые диалогические умения менеджера гостиничных предприятий и туризма (итоговый измеримый результат):

1. Использовать фразы-клише приветствия с корректным обращением к гостю.
2. Использовать фразы-клише в ходе процедуры заселения (проверка бронирования, предоставление ключа, информирование о времени выезда, предложение помощи с багажом).
3. Использовать фразы-клише прощания с корректным обращением и пожеланием хорошего дня и отдыха.
4. Задавать открытые вопросы гостю (о бронировании, документах, дополнительных потребностях, времени прибытия на завтрак).
5. Отвечать на открытые вопросы гостя полным предложением с правильными грамматическими конструкциями (о лифте, завтраке, Wi-Fi).

Подсистема 1. Языковые (подготовительные) упражнения

Цель: формирование первичных речевых навыков у менеджера на уровне слова, словосочетания и микрофразы; узнавание, запоминание и безошибочное воспроизведение языкового материала (фраз-клише, грамматических моделей открытых вопросов, структур полного ответа) вне диалогического контекста.

Тип 1. Имитационные упражнения

1.1 Аудирование и хоровое повторение фраз-клише менеджера.

Задача: Прослушать фразу, повторить за диктором с соблюдением интонации.

Материал: «Good morning, Mr. Johnson», «Under what name is the reservation?», «Check-out is until 12 noon», «Shall I help you with your luggage?», «Here is your key».

1.2. Сопоставление (matching) фразы менеджера и её коммуникативной функции.

Задача: соединить фразу-клише и её назначение.

Пример: «Here is your key» → предоставление ключа; «Check-out is until 12 noon» → информирование о времени выезда.

Тип 2. Подстановочные упражнения

2.1. Заполнение пропуска в клише менеджера.

Задача: вставить корректное обращение или слово.

Пример: «Good ..., Mr. Smith» (morning / afternoon / evening); «... is until 12 noon» (Check-out / Check-in).

2.2. Подстановка лексических вариантов в модель открытого вопроса

Задача: заменить выделенный элемент по образцу.

Пример: «Under what name is the reservation, please?» → «Under what date...?»; «What additional services would you need?» → «What type of room...?»

Тип 3. Трансформационные упражнения

3.1. Преобразование общего (закрытого) вопроса в открытый.

Задача: переделать вопрос так, чтобы исключить ответ «yes»/«no».

Пример: «Do you have a reservation?» → «Under what name is the reservation?»

3.2. Преобразование краткого ответа в полное предложение.

Задача: распространить краткий ответ до полного грамматически корректного предложения.

Пример: «Wi-Fi? Yes.» → «You can connect to the Wi-Fi using the password on your key card holder.»
«Breakfast? From 7 to 10.» → «Breakfast is served from 7 to 10 a.m. in the main restaurant.»

Подсистема 2. Речевой этап: ролевые игры

На речевом этапе используются жёстко управляемые и направляемые ролевые игры, которые обеспечивают отработку диалогических единств и мини-диалогов. Каждая ролевая игра проходит три обязательных этапа.

Жёстко управляемые ролевые игры.

Характеристика: студенты получают чёткий сценарий (скрипт) с заданными репликами гостя и пропусками в репликах менеджера. Задача менеджера – заполнить пропуски соответствующими функциональными фразами из банка фраз (таблица 5).

Таблица 5 – Банк необходимых фраз для диалога менеджера с гостем

Коммуникативная функция	Фразы-реализации для менеджера
Приветствие с корректным обращением к гостю	«Good morning / afternoon / evening, Mr. / Ms. / Mrs. [фамилия]»; «Welcome to our hotel, sir / madam!»; «Hello and welcome to our hotel, Mr. Johnson!»; «Good to see you again, Mrs. Smith!»; «We are glad to see you in our hotel!»
Открытый вопрос о бронировании	«Under what name is the reservation, please?»; «For what dates did you make the booking?»; «What is the confirmation number, please?»; «On whose name was the room booked?»; «What name is the booking under, please?»
Открытый вопрос о документах	«What documents do you have for check-in?»; «Which identification will you be using?»; «Which documents will you be using for registration?»
Открытый вопрос о дополнительных потребностях	«What additional services would you need during your stay?»; «What can I help you with today?»; «What else can we arrange for your comfort?»; «What special requests do you have?»
Открытый вопрос о времени прибытия на завтрак (при необходимости)	«At what time would you prefer to have breakfast?»; «When would you like to go to the restaurant?»; «What time suits you best for breakfast?»

Фраза-клише при проверке бронирования	«Let me check your reservation»; «I see your reservation»; «Everything is in order»; «I have confirmed your booking»; «Your reservation is confirmed for a standard single/double room»
Фраза-клише при предоставлении ключа от номера	«Here is your key»; «This is your room key»; «Your key card, please»; «Here is your key card – room 405»; «Your room number is 328, it's on the 3 rd floor»
Фраза-клише информирования о времени выезда	«Check-out is until 12 noon»; «The departure time is 11 a.m.»; «Please check out before 12»; «You are welcome to stay until 12 o'clock»
Фраза-клише уведомления о помощи с багажом	«We can send the porter to help with your bags»; «The porter will assist you with your luggage»; «Your luggage will now be delivered to your room»
Полный ответ о нахождении лифта	«The lift is just around the corner to your right»; «You will find the elevator at the end of the corridor»; «The lift is located here, next to the reception area»; «The lift is over there, next to the stairs»; «Please take the corridor to your left, and the lift will be straight ahead»
Полный ответ о времени (и нахождении) завтрака	«Breakfast is served from 6:30 to 11 a.m. on weekdays and from 7 to 11:30 a.m. at weekends»; «Breakfast is available from 6:30 to 10:30 in the café on the first floor»; «We serve breakfast in the hotel restaurant from 7 until 11»
Полный ответ о способе подключения к Wi-Fi	«You can connect to the Wi-Fi using the password provided at the reception»; «The network name is our hotel name, and the password is written on your key card holder»; «Please select the hotel Wi-Fi and enter the password 'welcome2024'»
Фраза-клише прощания с корректным обращением и пожеланием хорошего дня и отдыха	«Goodbye, Mr. Smith. Have a wonderful day and a pleasant stay!»; «Take care, and we wish you a great holiday!»; «Enjoy your stay with us, Mrs. Johnson!»; «Have a lovely day, and please let us know if you need anything!»; «We are glad to have you in our hotel! Have a nice day!»

Формируемые умения: преимущественно реактивные (ответ на реплику гостя) и элементарные инициативные (заданный открытый вопрос по образцу).

Структура трёх этапов жестко управляемой ролевой игры представлена в таблице 6.

Таблица 6 – Структура этапов жестко управляемой ролевой игры

Этап	Содержание
Подготовительный	Активация банка фраз. Инструктаж: задача менеджера – заполнить пропуски, затем прочитать диалог. Регламент: 5 минут на подготовку, 3 минуты на диалог. Критерии оценки не предъявляются (это этап тренировки).
Проведение	Студенты в парах заполняют пропуски, выбирая фразы из банка, затем проигрывают диалог. Меняются ролями и повторяют. Преподаватель фиксирует типичные ошибки (без остановки диалога).
Рефлексивный	Фронтальный анализ альтернативных вариантов заполнения пропусков. Отсроченная языковая коррекция (2–3 типичные ошибки). Оценка по дескрипторам не проводится (этап обучающий).

Пример упражнения: диалог с пропусками (см. ранее – реплики гостя даны полностью, менеджер заполняет свои).

Задания для жёстко управляемых ролевых игр:

1. «Стандартное заселение гостя с бронированием» (все клише + один открытый вопрос).

2. «Заселение с вопросом гостя о завтраке» (акцент на полном ответе менеджера).

3. «Заселение с вопросом гостя о Wi-Fi и лифте» (акцент на полных ответах).

Направляемые ролевые игры.

Характеристика: студенты получают ролевые карточки, в которых описана ситуация и перечень коммуникативных задач менеджера. Полного скрипта нет. Банк фраз может использоваться как справочный материал.

Формируемые умения: инициативные (самостоятельная постановка открытых вопросов) и инициативно-реактивные (сочетание реакции на реплику гостя с дальнейшим развитием диалога).

Структура трёх этапов направляемой ролевой игры представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Структура этапов управляемой ролевой игры

Этап	Содержание
Подготовительный	Предъявление ситуации: «Заселение требовательного гостя». Распределение ролей. Активация лексико-грамматического материала (быстрое повторение банка фраз). Инструктаж: менеджер должен выполнить все задачи из карточки; гость задаёт два вопроса (о Wi-Fi и завтраке). Регламент: 2 минуты на подготовку, 4 минуты на диалог. Критерии оценки предъявляются.
Проведение	Студенты в парах разыгрывают диалог. Преподаватель фиксирует выполнение задач менеджером (через чек-лист), не прерывая речь.
Рефлексивный	Коллективный анализ: все ли задачи менеджера выполнены? Какие открытые вопросы прозвучали? Были ли ответы полными? Отсроченная коррекция ошибок. Самооценка менеджера по чек-листу.

Карточка менеджера (пример):

Ситуация – гость подходит к стойке ресепшен. У него есть бронирование.

Коммуникативные задачи – поприветствовать гостя корректно, задать открытый вопрос о бронировании/документах, задать открытый вопрос о дополнительных потребностях, ответить полным предложением на вопрос гостя о Wi-Fi, ответить полным предложением на вопрос гостя о времени завтрака, сообщить время выезда (check-out), предложить помощь с багажом, предоставить ключ, попрощаться с пожеланием хорошего дня и отдыха.

Карточка гостя (вспомогательная, не оценивается):

Твоя роль – гость. Твоя задача – коммуникация с менеджером: ответь на его вопросы (коротко) и обязательно задай два вопроса – о Wi-Fi и о времени завтрака. Попрощайся.

Задания для направляемых ролевых игр:

1. «Заселение гостя с неполными документами» (акцент на открытых вопросах о документах).

2. «Гость спрашивает о лифте и Wi-Fi» (акцент на полных ответах менеджера).

3. «Заселение с информированием о времени выезда и помощи с багажом» (акцент на соответствующих клише).

Подсистема 3. Коммуникативный этап: свободные ролевые игры

Характеристика: студенты получают только краткое описание ситуации и своей роли. Ни скрипта, ни списка обязательных задач, ни банка фраз нет. Ситуация включает элемент неопределённости или конфликтоген.

Формируемые умения: инициативно-реактивные в полном объёме (спонтанное, гибкое применение всех целевых умений в нестандартных профессиональных ситуациях).

Структура трех этапов свободной ролевой игры представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Структура этапов свободной ролевой игры

Этап	Содержание
Подготовительный	Предъявление ситуации (кратко). Распределение ролей. Инструктаж: диалог без подготовки (или 30 секунд на чтение карточки). Регламент: 3–4 минуты на диалог. Критерии оценки из таблицы 5 предъявляются обязательно (это диагностический этап).
Проведение	Студенты в парах разыгрывают диалог. Преподаватель оценивает только менеджера по таблице 5 (каждый критерий – 1 или 0 баллов).
Рефлексивный	Коллективный анализ: какие умения менеджера проявились, какие нет? Отсроченная языковая коррекция. Выставление баллов по дескрипторам. Взаимооценка (по желанию).

Пример карточки менеджера (свободная игра):

Ситуация: Вы – менеджер службы приёма и размещения. Подходит гость без предварительной брони. Свободных номеров стандартной категории нет, но есть два номера люкс (дороже). Ваша задача – помочь гостю, сохранить его лояльность и предложить лучшее из возможного.

Карточка гостя (вспомогательная, не оценивается):

Твоя роль – гость. У тебя нет бронирования. Тебе нужен номер на одну ночь. Бюджет ограничен, но ты готов рассмотреть вариант чуть дороже, если условия очень хорошие. Задай любые вопросы, которые считаешь нужными (например, о завтраке, Wi-Fi, лифте). Попрощайся.

Задания для свободных ролевых игр:

1. «Конфликт: номер не готов в 14:00» (менеджер извиняется, предлагает комплимент, отвечает на вопросы).
2. «Гость просит продлить проживание в день выезда» (клише о времени выезда, проверка наличия номеров, помощь с багажом).
3. «Апсейлинг: предложение улучшенного номера» (открытые вопросы о потребностях, предложение услуг).

Ниже представлена таблица 9 – сводная таблица системы упражнений.

Таблица 9 – Сводная таблица системы упражнений

Подсистема	Тип упражнений	Часы	Развиваемые умения у менеджера	Роль гостя	Оценка
Языковые (подготовительные)	Имитационные, постановочные, трансформационные	4	Узнавание и воспроизведение клише, грамматическая форма вопросов, структура ответа	Не задействуется	Только менеджер (формативный контроль)
Речевой этап: жёстко управляемые ролевые игры	Скрипт с пропусками + банк фраз	4	Реактивные; элементарные инициативные (вопросы по образцу)	Вспомогательная (реплики даны)	Не оценивается (тренировка)
Речевой этап: направляемые ролевые игры	Role cards с перечнем задач	4	Инициативные; инициативно-реактивные	Вспомогательная (задает 2 вопроса)	По чек-листу (самооценка/взаимооценка)

Коммуникативный этап: свободные ролевые игры	Только описание роли и ситуации	4	Инициативно-реактивные в полном объеме (спонтанные)	Вспомогательная (естественная реакция)	По таблице 5 (диагностическая)
--	---------------------------------	---	---	--	--------------------------------

Общее количество часов: 16 (8 недель по 2 академических часа).

Констатирующий этап (20 студентов) установил низкий исходный уровень сформированности диалогических умений (средний балл 2,2 из 5, 44,0% от максимального). Наиболее слабо сформированными оказались умение задавать открытые вопросы (0,3) и умение использовать фразы-клише в ходе процедуры заселения (0,4).

Формирующий этап подтвердил реализуемость системы. Контрольный этап зафиксировал положительную динамику: средний балл увеличился с 2,2 до 4,5 (прирост +46,0%), доля студентов с высоким уровнем выросла с 10,0% до 80,0%, низкий уровень полностью устранён. Наиболее значительный прирост (+0,5 балла) достигнут по умениям задавать открытые вопросы, давать полные ответы и использовать клише процедуры заселения. Статистическая значимость различий подтверждена t-критерием Стьюдента ($p < 0,05$).

Заключение

Проведенное исследование позволяет утверждать, что обучение иноязычной диалогической речи студентов-менеджеров в сфере гостиничных предприятий и туризма требует специальной методической организации, учитывающей специфику профессиональных коммуникативных ситуаций. Теоретический анализ показал, что диалогическая речь в данном профиле не сводится к общим деловым клише, а включает сервисно-ориентированные формы взаимодействия: процедуру заселения, ответы на запросы гостей, предложение дополнительных услуг, урегулирование нестандартных ситуаций. При этом три классификационных подхода – функциональная типология Скалкина, интенциональная классификация Пассова и структурная модель Гальсковой и Гез – не противоречат, а взаимодополняют друг друга, задавая содержательную и структурную основу для отбора учебного материала. Выделенные инициативные, реактивные и инициативно-реактивные умения конкретизированы применительно к деятельности менеджера службы приёма и размещения, что позволило определить измеримые целевые навыки: использование фраз-клише приветствия, проверки бронирования, предоставления ключа, информирования о времени выезда, а также постановка открытых вопросов и построение полных грамматически корректных ответов.

Разработанная система упражнений выстроена как дидактическая лестница, интегрирующая способы обучения «сверху вниз» на ориентировочно-ознакомительном этапе и «снизу вверх» на тренировочном и коммуникативном этапах. Первая подсистема – языковые подготовительные упражнения (имитационные, подстановочные, трансформационные) – обеспечивает узнавание и безошибочное воспроизведение лексико-грамматического материала вне диалогического контекста. Вторая подсистема – речевой этап, включающий жестко управляемые ролевые игры со скриптами и направляемые ролевые игры с карточками ролей, – формирует реактивные и инициативные умения в условиях частичной языковой поддержки. Третья подсистема – коммуникативный этап со свободными ролевыми играми – обеспечивает спонтанное применение всех целевых умений в ситуациях, приближенных к реальной профессиональной деятельности. Такая структура соответствует принципу поэтапного формирования диалогических умений и обеспечивает плавный переход от репродукции к продукции.

Опытно-экспериментальная работа с участием двадцати студентов магистратуры в объёме шестнадцати академических часов подтвердила эффективность разработанной системы. На констатирующем этапе исходный средний балл составил 2,2 из 5 при наиболее слабо сформированных умениях задавать открытые вопросы и использовать клише процедуры заселения. После формирующего этапа средний балл увеличился до 4,5, доля студентов с высоким уровнем выросла с десяти до восьмидесяти процентов, низкий уровень полностью устранён. Наиболее значительный прирост достигнут по тем умениям, которые целенаправленно отрабатывались на речевом этапе – постановка открытых вопросов, полные ответы и использование процедурных клише. Статистическая значимость различий подтверждена t-критерием Стьюдента при уровне значимости $p < 0,05$, что свидетельствует о неслучайности полученной динамики. Таким образом, гипотеза о результативности предложенной системы упражнений нашла эмпирическое подтверждение.

Библиографический список

1. Российская Федерация. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент: Приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 970: [ред. от 26.11.2020]. – Текст: электронный // Гарант: информационно-правовой портал. – URL: <https://base.garant.ru/74561312/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/> (дата обращения: 10.05.2025).
2. Пассов, Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению / Е.И. Пассов. – 2-е изд. – Москва: Просвещение, 1991. – 223 с.
3. Пассов, Е.И. Урок иностранного языка / Е.И. Пассов, Н.Е. Кузовлева. – Ростов-на-Дону: Феникс; Москва: Глосса-Пресс, 2010. – 640 с.
4. Пассов, Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению / Е.И. Пассов. – Москва: Русский язык, 2019. – 239 с.
5. Зимняя, И.А. Психология обучения иностранным языкам в школе / И.А. Зимняя. – Москва: Просвещение, 1991. – 222 с.
6. Гальскова, Н.Д. Теория обучения иностранным языкам: лингводидактика и методика: учебное пособие / Н.Д. Гальскова, Н.И. Гез. – 3-е изд., стер. – Москва: Академия, 2006. – 336 с.
7. Азимов, Э.Г. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) / Э.Г. Азимов, А.Н. Щукин. – Москва: ИКАР, 2009. – 448 с.
8. Скалкин, В.Л. Обучение диалогической речи (на материале английского языка): пособие для учителей / В.Л. Скалкин. – Москва: Русский язык, 1989. – 156 с.
9. Трубицина, О.И. Методика обучения иностранному языку: учебник и практикум для академического бакалавриата / О.И. Трубицина, К.С. Чикилева, И.В. Аниховская [и др.]; под редакцией О.И. Трубициной. – Москва: Юрайт, 2019. – 384 с.
10. Покровская, Н.В. Технологии формирования умений деловой коммуникации на английском языке у студентов неязыковых вузов / Н.В. Покровская. – Текст: электронный // Концепт. – 2022. – № 10. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 10.05.2025). – Режим доступа: научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
11. Локтюшина, Е.А. «Английский язык делового общения» в структуре дополнительного профессионального образования / Е.А. Локтюшина. – Текст: непосредственный // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2019. – № 1 (38). – С. 23–29.

12. Салкина, М.С. Иноязычная деловая коммуникация будущих международных в системе высшего образования: сущность, проблемы, интерактивное обучение / М.С. Салкина. – Текст: непосредственный // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. – 2022. – № 3 (844). – С. 81–88.

13. Журбенко, Н.Л. Формирование навыков говорения у студентов технических специальностей в рамках профессионально-ориентированного обучения иностранным языкам в неязыковых вузах / Н.Л. Журбенко, Е.Н. Анисова, М.С. Инюшева. – Текст: непосредственный // Мир науки. Педагогика и психология. – 2024. – Т. 12, № 4.

14. Башеров, О.И. Интеграция английского языка в профессиональную подготовку студентов неязыковых специальностей: междисциплинарный подход / О.И. Башеров, Е.В. Сачкова, И.К. Кардович, О.В. Барышникова. – Текст: непосредственный // Управление образованием: теория и практика. – 2024. – № 4. – С. 45–52.

15. Стернин, И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях: учебное пособие / И.А. Стернин. – Воронеж: Истоки, 2014. – 156 с.