

УДК 378

Александр Владимирович Качалов
г. Екатеринбург

Формирование культуры делового общения будущих менеджеров посредством ситуаций профессионально-ролевого репертуара в процессе преподавания иностранного языка

На современном этапе развития общества, в эпоху социально-экономических трансформаций изменились и требования к профессиональной подготовке специалистов в вузе – будущих менеджеров, способных оперативно моделировать свою деятельность, востребованную в сложившейся ситуации современного рынка труда; принимать неординарные решения, владеть техникой делового общения, определять способы профессионального поведения. Данные обстоятельства требуют поиска путей и средств формирования культуры делового общения будущих менеджеров в образовательном процессе вуза, обеспечивающих поведенческую адекватность в ситуации делового общения в сфере будущей профессиональной деятельности.

В статье дается характеристика ситуаций ролевого репертуара как средства формирования культуры делового общения будущего менеджера в процессе преподавания иностранного языка, характеризуются их функциональные возможности, педагогические условия применения ситуаций ролевого репертуара, направленных на успешность освоения норм делового общения на занятиях по иностранному языку, способствующих приобретению умений и навыков деловой культуры общения.

Ключевые слова: деловое общение, культура делового общения, ситуации профессионально-ролевого репертуара.

Alexander Vladimirovich Kachalov
Yekaterinburg

Formation of a business communication culture of future managers through professional role repertoire situations in the process of teaching a foreign language

Nowadays the requirements for the professional training of specialists at the university have changed – future managers who are able to quickly model their activities in demand in the current situations of the modern labor market, make decisions in complex volatile situations, possess business communication techniques, determine ways of professional behavior in business situations communication. These circumstances require the search for ways and means of forming a culture of business communication for future managers in the educational process of the university, ensuring behavioral adequacy in the situation of business communication in the field of future professional activity.

The article describes the situations of the role repertoire as a means of forming a business communication culture of a future manager in the process of teaching a foreign language, characterizes their functional capabilities, pedagogical conditions for the use of situations of the role repertoire aimed at the success of mastering the norms of business communication in foreign language classes, contributing to the armament of business culture communication skills.

Keywords: business communication, the culture of business communication, situations of professional role repertoire as a means of forming a culture of business communication.

Введение. Актуальность формирования культуры делового общения связывается с необходимостью осмысления культуры делового общения будущего менеджера и

разрешением существующих противоречий между социальными требованиями к культуре делового общения и деловым коммуникациям в целом и тем смысловым наполнением, которое содержательно отражает культуру делового общения будущего менеджера в избранной сфере профессиональной деятельности; между возрастающей потребностью общества в специалистах-менеджерах и недостаточным уровнем их ориентации к культуре делового общения; между объективной необходимостью формирования культуры делового общения будущих менеджеров и недостаточной разработанностью педагогических средств ее формирования средствами иностранного языка.

Указанные противоречия обуславливают необходимость раскрытия проблемы формирования культуры делового общения через теоретический анализ данного понятия.

В педагогических исследованиях культура делового общения рассматривается с различных позиций. Так, В.А. Савельев, исследуя пути формирования культуры педагогического общения, позиционирует ее как интегративное качество, в котором воплощены социальные нормы, ценности, правила и техники общения [13, С.8].

Определяя педагогические условия формирования культуры делового общения будущих менеджеров в вузе, выявляя структуру явления «культура делового общения» Т.М. Данилова рассматривает его как развитие коммуникативных качеств личности, позволяющих на уровне компетентности выстраивать деловые и профессиональные взаимоотношения [4].

Е.В. Лукиянчина в контексте формирования готовности будущих менеджеров к деловой коммуникации определяет ее как интегративное профессионально-значимое качество личности, опыт деловой коммуникации [10, С.10].

На основе культуролого-семиотического подхода И.В. Подорожко к культуре делового общения относит умения делового общения и рассматривает их как освоенные на основе знаний коммуникативные способы действия, навыки в зависимости от цели, ситуации общения и собеседника [12, С. 149].

Н.В. Курилович определяет культуру делового общения как профессиональную культуру и акцентирует внимание на избираемом стиле общения, соотносимом с нормами делового общения [8, С. 12].

В. Н. Манюкова с позиции коммуникативной составляющей наделяет культуру делового общения комплексным профессиональным содержанием, включающим нормы и ценности, модель поведения, специфические способы общения и деятельности [11, С. 25].

В приведенных исследовательских позициях просматривается многоплановость понятия культуры делового общения будущего менеджера, которая, в широком смысле, включает нормы и средства общения, его реализации в человеческих отношениях; в узком смысле, владения навыками общения. Под культурой делового общения следует понимать совокупность умений, среди которых важным выступает умение межкультурного взаимодействия [7, С.149-150].

В контексте профессиональной деятельности будущего менеджера культура делового общения предстает как сложное образование, в котором взаимодействуют: владение знаниями, умениями, навыками профессионального поведения в профессионально-деловых ситуациях общения; система знаний, ценностей, образцов поведения, в структуре которого выделены знания, умения, личностные характеристики, позволяющие будущему менеджеру проявляться лично в соответствии с нормами, адекватно себя позиционировать [14].

Исходя из понимания культуры делового общения как качественной характеристики личности будущего менеджера, включающей научно-теоретические знания в сфере менеджмента, специальные знания в области теории культуры общения; умения осуществлять коммуникативную деятельность во всем многообразии форм делового общения на основе уважения человеческого достоинства, общих нравственных принципов, правил делового общения [3, С. 76—81] следует выделить его структурные компоненты.

В структуре культуры делового общения в единстве выступают мотивационный, когнитивный, коммуникативный, этический, рефлексивный компоненты.

Основными признаками указанных компонентов являются: активность, инициативность, нестандартное решение студентами коммуникативных ситуаций, умение обосновать оптимальность выбранного решения; аргументированные суждения; толерантное отношение к мнению собеседников; умение легко и быстро налаживать межличностные контакты; адекватная самооценка результатов своей деятельности [3, С.76-81; 4].

Цель данного исследования, изложенного в содержательном наполнении статьи определяется как выявление логики и содержания ситуаций профессионально ролевого репертуара, его функциональных, педагогических возможностей в формировании культуры делового общения студентов – будущих менеджеров.

Задачи исследования определяются необходимостью уточнения понятия «культура делового общения», определения возможностей ситуаций профессионально-ролевого репертуара в формировании культуры делового общения в процессе преподавания иностранного языка.

Исследовательская часть. Формирование культуры делового общения у будущих менеджеров начинается в процессе вузовского обучения. Содержательный аспект формируемого качества возможен в процессе преподавания иностранного языка в разделе «Деловой иностранный язык», при введении в логику его содержания ситуаций профессионально-ролевого репертуара.

В процессе преподавания дисциплины «Деловой иностранный язык» в контексте формирования культуры делового общения у студентов формируется представление о культуре деловой коммуникации, составляется представление о сущности профессионального общения менеджера, культуре делового общения, развиваются навыки поведения менеджера в соответствии с нормами выстраивания способов решения поведенческих задач посредством культуры делового общения.

В ходе исследования нами выдвинута гипотеза, заключенная в предположении о том, что применяемые ситуации профессионально-ролевого репертуара задают основы и возможности в формировании поведенческой техники культуры делового общения будущего менеджера, формируют умения использовать методы и приемы делового общения, оперировать лексикой профессионально-коммуникативной направленности, определять способы поведения, адекватные ситуациям делового общения.

В современных исследованиях утвердилась позиция, согласно которой ролевой репертуар – это совокупность ролей и функций, которые специалист выполняет в своей профессиональной деятельности.

Основная цель ролевого репертуара – обеспечить эффективное выполнение профессиональных задач и достижение поставленных целей [2].

Определяя ситуации профессионально-ролевого репертуара, мы ориентируемся на образовательный статус, целью которого является «наращивание» когнитивных, операциональных, мотивационных ресурсов обучающихся с одновременной включенностью в совместно-распределенную деятельность студентов, целенаправленно организуемую преподавателем [6, С. 23-29].

Ситуация профессионально-ориентированного ролевого репертуара как средства формирования культуры делового общения, вводимая на занятиях по иностранному языку, может определяться как ситуация, в которой решаются познавательные задачи, и которые «предполагают определенные действия, как прототип реальной практической ситуации» [1, С.176].

Ролевой репертуар в созданных ситуациях мы рассматриваем как описываемые роли и функции в содержании ситуации, которые будущий менеджер будет выполнять в профессиональной деятельности.

В содержательной и деятельностной структуре ситуаций профессионально ролевого репертуара как средства формирования культуры делового общения мы ориентированы на три важных составляющих: коммуникативно-поведенческий, информационный и когнитивный компоненты, которые будут представлять собой содержательное наполнение данной ситуации.

Важно при введении ситуаций профессионально-ролевого репертуара рассмотреть их функции, обеспечивающие формирование культуры делового общения будущих менеджеров:

- функция событийности (активное взаимодействие обучающихся в «сфере» ситуационно-содержательного текстового события; смысловой отклик на ситуационно-ролевое событие);

- функция новизны решаемой задачи, которая постоянно поддерживает интерес студентов – будущих менеджеров к будущей профессиональной деятельности;

- функция *актуализация знаний и умений (профессионально-ориентированное содержание ситуации и необходимость воспроизвести ролевой репертуар менеджера* целенаправленно актуализируют мыслительные операции, направляют «открытие» нового знания;

- функция информационного обеспечения (обеспечение понимания смысла вводимой профессионально-ориентированной информации, в которой отражены ролевые позиции менеджера);

- функция ролевого моделирования (ситуации профессионально-ролевого репертуара ориентируют будущих менеджеров на достижение сходства между имитируемой ролью и реальными действиями в конкретной профессиональной среде);

- функция символического сопровождения (способы поведения в ситуациях делового общения менеджера, отраженные в содержании профессионально-ориентированной ролевой ситуации, диалогические формулы культуры делового общения и др.);

- функция коммуникативная указывает на то, что ситуация профессионально ролевого репертуара позволяет студентам в ролевом аспекте выразить в действии профессиональный репертуар менеджера, понимать его, регулировать свое ролевое поведение в контексте культуры делового общения.

Ситуации профессионально-ролевого репертуара имитируют профессиональные ситуации, содержательный элемент которых представляется иностранным языком. В процессе преподавания иностранного языка предусматривается разработка ситуаций профессионально-ролевого репертуара, в содержании которой представлена:

- лексика, отражающая сферу профессионального делового общения менеджера;

- текстовое содержание указанных ситуаций наполнено знаниями о предмете и средствах реализации профессиональных ролей менеджера, функций культуры делового общения;

- предусматривается лингвистический компонент – профессионально-ролевой тезаурус, позволяющий вести диалог в контексте культуры делового общения.

В ситуации профессионально-ролевого репертуара в процессе преподавания иностранного языка учитывается:

- создание целостного языкового образа профессии, в котором обязательно сочетаются лингвистические и экстралингвистические знания о содержании, профессиональных функциях менеджера;

- конструируется упорядоченный объём лексического материала, стимулирующий самостоятельные высказывания;

- наполняется совокупностью грамматических и синтаксических конструкций, используемых студентами при «отображении» ролевых профессиональных действий [15, с.16].

Ситуации профессионально ролевого репертуара дают возможность студентам представить себя в реальной обстановке и проиграть профессиональную ситуацию с учетом формируемой культуры делового общения менеджера.

В процессе ролевого воплощения и использования делового репертуара в деловом общении студент – будущий менеджер становится более подготовленным к решению профессиональных задач, учится соотносить и корректировать свое речевое поведение в ситуациях делового общения.

Создание педагогических условий, обеспечивающих продуктивность ситуаций профессионально-ролевого репертуара в формировании культуры делового общения будущих менеджеров необходимо в силу того, что по отношению к данным ситуациям и формируемому качеству будущих менеджеров важным является среда образовательного процесса, в которой формируемые знания, умения, навыки «складываются в гармоническую целостность, взаимодополняют и взаимоусиливают друг друга, создают необходимую композицию знаний, то есть возникает синергетический эффект». При обеспечении педагогическими условиями процесса формирования культуры делового общения выстраивается формирующая среда, которая способствует процессу формирования необходимого навыка, в нашем случае - культуры делового общения [9, С. 9].

Педагогические условия в нашем исследовании представляют совокупность необходимых и достаточных мер, создающих среду для формирования культуры делового общения будущих менеджеров с использованием ситуаций профессионально-ролевого репертуара в процессе преподавания иностранного языка.

Таковыми педагогическими условиями мы выделяем следующие.

Первое педагогическое условие – ориентация содержательных профессионально ролевых репертуарных иноязычных текстов на прогнозируемую модель культуры делового общения, реализуемую в будущей профессиональной деятельности;

Второе педагогическое условие – конструирование содержания профессионально ориентированных иноязычных текстов, аутентичных материалов, создающих необходимость включенности студентов – будущих менеджеров в «инсценирование диалогово-профессиональных сценариев делового общения», ориентированных на функционально-ролевой аспект [5, С. 8-9].

Третье педагогическое условие - создание педагогически обогащенной и продуктивной среды «коммуникации на иностранном языке», предусматривающей поддержку исполнения ролевых игровых способов решения поставленных задач, применяемых приемов самостоятельного ролевого моделирования, обеспечивающей развитие положительной мотивации к будущей профессии менеджера.

Четвертое педагогическое условие - методическое сопровождение, предусматривающее:

- тщательный отбор ситуационного профессионально ролевого репертуара, используемого в процессе формирования культуры делового общения будущих менеджеров в процессе преподавания иностранного языка;

- предоставление фактов в организованном и структурированном виде; иллюстрирование ситуаций профессионально ролевого репертуара конкретными примерами из сферы менеджмента;

- имитация реальности вводимых профессионально-ролевых ситуаций, отражающих репертуар профессиональной деятельности в сфере менеджмента.

Принципы формирования культуры делового общения будущих менеджеров посредством ситуаций профессионально-ролевого репертуара:

- принцип целенаправленности, непрерывности и устойчивости процесса формирования культуры делового общения;

- принцип опоры на имеющиеся знания, умения, профессионально-зарождающиеся интересы и потребности в овладении культурой делового общения, как неотъемлемого качества в деятельности менеджера;

- принцип востребованности (акцент на востребовании умения связывать новые знания с имеющимся, использовать их в создаваемых ситуациях, требующих воссоздания ролевого репертуара будущей профессиональной деятельности).

Формирование культуры делового общения будущего менеджера осуществляется в техническом вузе в процессе подготовки менеджера в сфере социальных и экономических систем. В опытно-поисковом режиме формирования указанного личностного профессионального качества приняли участие студенты уровня магистерского образования факультета экономики и управления.

Логика формирования культуры делового общения будущего менеджера содержит ряд направлений: накопление словарно-профессиональной лексики менеджера, инсценирование ролевых ситуаций, режиссура собственной культуры делового общения и другие.

Так, для продуктивной организации коммуникативного диалога на иностранном языке, отражающим специфику профессиональной культуры делового общения менеджера, предлагается ряд специфических формул и выражения, которые в последующем могут быть включены в текстовые ситуации.

Так, например, предлагаются для усвоения этикетные формулы культуры делового общения. Студентам необходимо осуществить работу со словарем с целью перевода предложенных формул:

- прощание (До свидания! Всего доброго! Всего хорошего. До встречи! Позвольте попрощаться! Счастливого пути!);

- просьба (Будьте добры... Будьте любезны... Прошу Вас... Вас не затруднит... Могли ли я Вас попросить?... Не могли бы Вы?... Вас не затруднит?... Не согласитесь ли Вы?..)

- предложение (Позвольте предложить... Мне хочется предложить Вам... Я хотел бы предложить Вам... Не хотите ли взглянуть на...);

- замечание (Позвольте, мы с вами обсуждаем другой вопрос! Простите, мы рассмотрели только один вопрос Мне кажется это не вполне убедительным);

- отказ (К сожалению, мы не можем принять ваше предложение. Будем надеяться, что ситуация изменится к лучшему и мы сможем вернуться к этому вопросу. Боюсь, что не могу согласиться с вами. Едва ли это так.) и другие .

Предлагаются краткие элементы ситуаций ролевого репертуара, например, «Деловой диалог», которые студентам следует разыграть по ролям, например, «Здравствуйте, имя, отчество, к какому числу нужно прислать отчет? Добрый день, имя, отчество, вы сможете отправить его сегодня до девяти часов вечера? Отчет за прошедший месяц уже готов. Вам будет удобно, если я отправлю его на почту? Да, этот вариант был бы наиболее удобен, вышлите его, пожалуйста, в течение этого часа. Хорошо, до свидания. До свидания».

В процессе формирования культуры делового общения студентов – будущих менеджеров решение ситуаций осуществлялось приемом инсценирования, направленным на анализ конкретно заданной ситуации, развитие речевых поведенческих умений, осмысление функционального репертуара культуры делового общения менеджера.

Так, приводится пример деловой беседы в форме диалога с речевыми формулами, который воспроизводят студенты: «Добрый день, имя, отчество! Добрый день, имя, отчество! Какие мероприятия у меня сегодня запланированы? В десять часов утра будет пресс-конференция. А в два часа дня вас ожидает встреча с имя, отчество. Все документы у вас на столе, можно ознакомиться».

Для осмысления речевого репертуара официально делового стиля общения менеджера студенты работают с составлением на основе перевода на иностранный язык заявления, расписки, постановления, приказа, договора, инструкции и другие.

Инсценирование культуры телефонного делового общения (этикета) включает несколько шагов: а) подготовка к телефонному разговору:

- определение цели разговора и темы звонка;
- затем формулируют приветствие, представление фирмы;
- формулируют завершение разговора.

б) После этого распределяются роли и обыгрывание ситуации ролевого репертуара субъектов телефонного делового общения.

Для осмысления культуры делового общения, выраженного в переписке по электронной почте, студентам предлагается составить текст, в котором указать тему, повод обращения в письме, вежливые обращения, текст изложения, подпись.

Необходимым элементом культуры делового общения является рабочее взаимодействие и с этой целью студентам предлагается включиться в игровой сценарий, например, обыгрывание ситуаций коллективного совещания, в котором учитываются интонации и жесты, формулы деловых фраз, приемы обмена информацией, невербальность.

Сюжетно-ролевой репертуар делового общения вводится в виде различных ситуаций. Так, к примеру, такой ситуацией служит «Темная лошадка», в ходе которой студенты должны продемонстрировать ролевые позиции, связанные с культурой делового общения на основе использования приемов ведения деловой беседы. Основные роли – работодатель, менеджер по персоналу, начальник отдела кадров, секретарь-референт, претендент на прием на работу. Так, студенту, исполняющему роль менеджера по персоналу следует составить требования к претенденту, которые он озвучивает их, претендент (студент) рассказывает о своих деловых качествах, затем директор (студент) задает кандидату ряд вопросов, на которые тот должен ответить. Задача студентов а формате культуры делового общения продемонстрировать имиджевые характеристики, ролевые позиции, эмоционально-психологические механизмы и знание иностранного языка в сопровождающем лексическом образовании исполняемой роли.

Заметим, что лингвистические (освоение профессионального тезауруса, средств ведения диалога на иностранном языке) игровые ролевые ситуации способствуют приобретению ролевого репертуара будущего менеджера, формированию культуры делового общения предлагаемые и инсценированные студентами ситуации, в которых необходимо показать эмоциональные чувства, выразить их профессионально деловым иноязычным форматом способствуют развитию коммуникативно-управленческих умений.

В привлечении будущих менеджеров к решению ситуаций профессионально-ролевого репертуара обязательным является активная рефлексия, направленной на анализ собственного речевого поведения, культуры делового общения в заданных условиях. С этой целью студенты составляют деловое эссе с применением формул делового общения в рефлексивно-аналитической форме.

По завершению серии занятий с использованием ситуаций профессионально ролевого репертуара менеджера показательными явились умения демонстрировать модель речевого поведения менеджера, освоение форм, жанров, стилей культуры делового общения, особенности деловой этики в профессиональной деятельности менеджера.

В ситуациях профессионально ролевого репертуара, включаясь в деятельностный формат обыгрывания ролей будущие менеджеры осознают и осваивают те ролевые -функции, которые им предстоит осуществлять в профессиональной деятельности, приобретают определенные знания и навыки, связанные с культурой делового общения.

Педагогически значимой в применении ситуаций профессионально ролевого репертуара как средства формирования культуры делового общения прослеживается основа для формирования и развития основных составляющих навыков профессионального делового общения: лингвистического, культурологического, технологического, творческого.

Заключение. Новые задачи профессиональной образовательной практики нашли отражение в идее формирования у будущих менеджеров культуры делового общения с

применением практико-ориентированных подходов, обеспечивающей подготовку и самореализацию в условиях социума.

Практическая значимость проведенного исследования заключена в выявлении функциональных возможностей ситуаций профессионально ролевого репертуара как средства формирования культуры делового общения будущих менеджеров в процессе преподавания иностранного языка.

Формирование культуры делового общения будущего менеджера это сложный динамичный процесс, в котором в единстве развиваются когнитивный, деятельностный, рефлексивно-оценочный компоненты, воплощенные в содержании профессионально ролевых текстах, раскрывающих ролевые функции менеджера. Этот процесс имеет особенности в аспекте освоения делового языка профессиональной деятельности менеджера, деловой коммуникации в сфере управления социальными и экономическими системами.

Ситуации профессионально-ролевого репертуара выступают как специально сконструированная дидактическая единица, направленная на формирование профессионально значимых навыков культуры делового общения, необходимых для осуществления профессиональной деятельности, построенная на основе содержательно-организационного подхода, обеспечивающего функциональные возможностями вводимых ситуаций и включенности в их решение будущих менеджеров.

Реализация ситуации профессионально-ролевого репертуара как средства формирования навыков культуры делового общения в процессе изучения иностранного языка возможна при соблюдении следующих условий:

- ориентация содержательных иноязычных текстов на теоретическую модель культуры делового общения, включающую «когнитивный, коммуникативно-речевой, социально-ролевой» компоненты;

- конструирование содержания профессионально ориентированных иноязычных текстов, аутентичных материалов, создающих необходимость включенности студентов – будущих менеджеров в «инсценирование диалогово-профессиональных сценариев делового общения», ориентированных на функционально-ролевой аспект;

- создание благоприятной и продуктивной атмосферы, предусматривающей интеграцию ролевых игровых способов решения поставленных задач, приемов ролевого моделирования, направленных на развитие положительной мотивации к будущей профессии менеджера средствами профессионально-ориентированной культуры делового общения, «коммуникации на иностранном языке»;

- методическое сопровождение.

Названные педагогические условия реализуются в контексте профессионально-ориентированного подхода к обучению иностранному языку, интенсификации учебно-профессиональной деятельности будущих менеджеров в процессе преподавания иностранного языка, в контексте моделирование содержания деятельности менеджера, обладающего культурой делового общения.

Обобщение анализа результатов сформированности компонентов культуры делового общения у будущих менеджеров в процессе введения ситуаций профессионально ролевого репертуара в структуру занятия по иностранному языку показало, что у студентов сформировался целостный образ культуры делового общения менеджера, что объясняется не случайными факторами, а, следствием реализации функционально-дидактических функций ситуаций профессионально-ролевого репертуара менеджера.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Герлах, И.В. Технология ролевого моделирования в профессиональной подготовке будущих педагогов / И.В. Герлах. – Текст : непосредственный // Вестник КГУ. – 2011. – № 1. – С. 176-177.

2. Гибадуллина, Ю.М. Трансформация ролей педагога в условиях формального и неформального образования / Ю.М. Гибадуллина, Н.А. Доронина, А.А. Ниязова. – Текст : непосредственный // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 6.
3. Давыдова, О.А. Сущность культуры делового общения государственных служащих / О.А. Давыдова. – Текст : непосредственный // Научный вестник ВАГС : сб. науч. ст. – Волгоград : Изд-во ВАГС, 2002. – Вып. 3. Лингвокультурология и педагогика профессиональной деятельности. – С. 76-81.
4. Данилова, Т.М. Модель формирования культуры делового общения менеджера в Международном институте рынка / Т.М. Данилова. – Текст : непосредственный // Вестник Костромского государственного университета. Гуманитарные науки. – Кострома, 2007. – Вып. 4.
5. Евдокимова, Н.В. Организационно-педагогические условия формирования интегрированной профессиональной иноязычной компетентности у студентов экономических специальностей / Н.В. Евдокимова, Я.Г. Насилевич. – Текст : непосредственный // Гуманизация образования. – 2017. – № 2. – С. 4-10.
6. Землянская, Е.Н. Образовательные результаты ФГОС НОО и принцип доступности обучения / Е.Н. Землянская. – Текст : непосредственный // Гносеологические аспекты образования : Междунар. сб. науч. тр., посвящ. проф. С.П. Баранову / отв. ред. А.Ж. Овчинникова, Л.З. Цветанова-Чурукова. – Елец, 2016. – С. 23-29.
7. Каппушева, З.А. Деловое общение как условие формирования профессиональной культуры менеджеров / З.А. Каппушева. – Текст : непосредственный // Педагогическое мастерство : материалы III Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2013 г.). – Москва : Буки-Веди, 2013. – Т. 0. – С. 149-150.
8. Курилович, Н.В. Закономерности формирования культуры профессионального общения будущих социальных работников в условиях ВУЗА : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Н.В. Курилович. – Тамбов, 2012. – 42 с. – Текст : непосредственный.
9. Курицына, Т.Н. Педагогические условия формирования культуры делового общения в процессе обучения студентов-менеджеров в вузе : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Т.Н. Курицына. – Краснодар, 2011. – 36 с. – Текст : непосредственный.
10. Лукиянчина, Е.В. Формирование готовности будущих менеджеров к деловой коммуникации в цифровой образовательной среде вуза : автореф. дис. ... кад. пед. наук / Е.В. Лукиянчина. – Сургут, 2002. – 32 с. – Текст : непосредственный.
11. Манюкова, В.Н. Формирование коммуникативной культуры студентов средних специальных учебных заведений в учебно-прикладной деятельности : дис. ... канд. пед. наук / В.Н. Манюкова. – Москва, 2004. – 150 с. – Текст : непосредственный.
12. Подорожко, И.В. Развитие умений делового письма у студентов вуза: теоретические аспекты / И.В. Подорожко. – Текст : непосредственный // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. – Челябинск : Изд-во Челяб. гос. пед. ун-та, 2006. – № 6. – С. 148-157.
13. Савельев, В.А. Формирование культуры делового общения будущего учителя : автореф. дис. ... канд. пед. наук, Челябинск, 2010 – 28 с. – Текст : непосредственный.
14. Юрочкина, И.Н. Формирование деловой культуры будущих менеджеров в вузе: дис. ... канд. пед. наук. Киров, 2009. – Текст : непосредственный.
15. Швайкина, Н.С. Формирование корпоративной культуры инженеров – менеджеров в процессе обучения иностранному языку в техническом вузе : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Н.С. Швайкина. – Самара, 2009. – 34 с. – Текст : непосредственный.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ:

А.В. Качалов, кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков и межкультурных коммуникаций, ФГБОУ ВО «Уральский государственный университет путей сообщения», г. Екатеринбург, Россия, e-mail: lada7.54@mail.ru.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR:

A.V. Kachalov, Ph. D. in Pedagogical Sciences, Associate Professor, Department of Foreign Languages and Intercultural Communications, Ural State University of Railway Transport, Yekaterinburg, Russia, e-mail: lada7.54@mail.ru.