

УДК 808.5+811.111

РОЛЬ И МЕСТО ИНОЯЗЫЧНОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ МЕНЕДЖЕРА

© Надежда Сергеевна ВОЛКОВА

Московский педагогический государственный университет
119991, Российская Федерация, г. Москва, ул. Малая Пироговская, 1/1
E-mail: r@mpgu.edu
ассистент кафедры иностранных языков
E-mail: nadwolf@rambler.ru

Высококвалифицированный специалист в области управления должен обладать широким спектром профессиональных умений и навыков, необходимых для эффективного решения управленческих задач, главной из которых является умение осуществлять деловую и профессиональную коммуникацию на всех уровнях профессионального взаимодействия. Письменная коммуникация играет важную роль в деятельности менеджера, т. к. необходимость составлять письменные коммуникативные акты самой разной направленности является повседневной обязанностью менеджера любого уровня. Современные требования, предъявляемые к выпускникам управленческого вуза, делают владение навыками иноязычной письменной коммуникации неотъемлемым признаком профессиональной компетентности будущих менеджеров. Проанализированы роль и место, которое занимает иноязычная письменная коммуникация в профессиональном общении менеджера. Приведены конкретные примеры ситуаций, в которых менеджеру требуется осуществлять письменное деловое общение.

Ключевые слова: менеджер; профессиональное общение; письменное деловое общение; иноязычное письменное общение

DOI: 10.20310/1810-0201-2016-21-7/8(159/160)-41-45

Одной из основных отраслей, без которой невозможно функционирование ни одной системы или организации, будь то государственное предприятие, крупная корпорация, предприятие малого или среднего бизнеса, является управление. Менеджмент как дисциплина давно стал неотъемлемой частью учебного плана абсолютного большинства высших учебных заведений, выпускающих управленцев для всех отраслей экономики. Высококвалифицированные управленцы всегда были востребованы на рынке труда. На современном этапе развития общества понятие «менеджер» прочно закрепилось в категориальном аппарате системы государственного управления, обозначая как того, кто руководит крупной организацией на самом высоком уровне, так и того, в чьем подчинении находится небольшая группа сотрудников, например, менеджер отдела продаж или менеджер по рекламе.

Необходимо отметить, что зачастую незнание функций и обязанностей менеджера приводит к неправильному использованию данного термина. Менеджер – это управляющий, обеспечивающий внутривидовую деятельность предприятия, налаживаю-

щий связи с партнерами, клиентами (поставщиками) или исследующий рынок сбыта. Менеджером называют того, кто руководит, прежде всего, человеческими ресурсами, и организует, контролирует, мотивирует персонал, для чего ему необходимо владеть широким диапазоном профессиональных умений и навыков. Данные умения, или компетенции закреплены в федеральных нормативных документах (ФГОС ВО по направлению подготовки 080200 «Менеджмент») [1], а также входят в разрабатываемые профессиональные стандарты для управленцев. В их числе присутствуют: владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1); способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4); владение навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой

информации и корпоративных информационных систем (ОПК-5); способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-7) [1].

Современная социально-экономическая среда предъявляет к выпускнику управленческого вуза высокие требования и обозначает широкий спектр профессиональных компетенций в области организационно-управленческой, информационно-аналитической и предпринимательской сфер деятельности, которыми должен обладать квалифицированный специалист-управленец.

Для осуществления эффективной предпринимательской деятельности менеджеру понадобятся навыки бизнес-планирования, создания и развития новых организаций, координации предпринимательской деятельности [1].

Осуществление коммуникации с целью получения или передачи информации, а также воздействие на подчиненных для достижения организационных целей, принятие решений и их реализация посредством профессиональной коммуникации являются основными трудовыми функциями менеджера [2].

Из вышесказанного следует, что умение осуществлять письменное профессионально-деловое общение является необходимым компонентом профессиональной компетенции менеджера, так как составление деловой документации занимает значительный объем рабочего времени руководителя любого уровня [3].

Служебные записки, отчеты, информационные и сопроводительные письма, предложения образуют внутренние контакты организации, необходимые для осуществления ее деятельности и решения как рутинных управленческих вопросов, так и важных управленческих задач. Деловые письма различной направленности, пресс-релизы играют существенную роль в формировании имиджа организации во внешней деловой среде.

Кроме того, письменная речь всегда имеет больший юридический вес, нежели устная форма общения. Письменно оформленное распоряжение является документом,

служащим директивой для сотрудников и дающим руководителю право принятия административных мер в случае его невыполнения. Письменные ответы клиентам и партнерам организации часто служат доказательствами при судебных разбирательствах или исках против компании, что значительно повышает ответственность их составителя.

Профессиональное деловое общение менеджера имеет свои характерные особенности, обусловленные его трудовыми функциями и действиями, и реализуется в двух областях – внешней и внутренней.

Область внешнего профессионального общения менеджера определяется связями его организации с другими подобными ей организациями, деловыми партнерами, государственными структурами и т. д.

Область внутреннего профессионального общения может быть представлена взаимодействием руководителя с подчиненными, руководителями структурных подразделений организации как выше-, так и нижестоящими.

Иноязычное письменное деловое общение, которое осуществляет менеджер, действуя в рамках одной или другой области, предполагает составление целого ряда письменных коммуникативных актов.

Так, в области внешнего профессионального общения менеджеру необходимо составлять:

- деловые письма различной направленности;
- сопроводительные письма;
- факсимильные сообщения;
- пресс-релизы;
- резюме;
- анкеты.

Письменная коммуникация в области внутреннего профессионального общения может быть представлена:

- распоряжениями;
- служебными записками;
- отчетами;
- предложениями;
- электронными письмами различной направленности (уведомления, запросы и предоставление информации и т. д.);
- тезисными планами.

Иноязычное профессиональное общение менеджера, как внешнее, так и внутреннее, обусловлено характером его отношений с коммуникантами: в первом случае он чаще

всего выступает в качестве делового партнера, имеющего равный статус со своим адресатом; во втором случае он сам выступает либо в качестве подчиненного, либо руководителя [4; 5]. Занимаемое положение в первом или втором случае не может не оказать влияние на структурно-стилистические особенности осуществляемой им письменной деловой коммуникации.

Так, при иноязычном письменном общении с деловыми партнерами или клиентами организации стиль общения менеджера будет менее директивным и более эмоционально-окрашенным. Очевидно, что в ответе на жалобу клиента будут преобладать успокаивающие, убеждающие конструкции, говорящие о внимании данной организации к своим клиентам, тогда как служебная записка или распоряжение, адресованное подчиненным, будет носить информирующий или директивный характер в зависимости от ситуации.

В ситуации, где менеджеру может быть дано поручение подготовить отчет для высшего руководителя, ему понадобятся иные умения иноязычной письменной деловой коммуникации: прежде всего, умение отобрать информацию и представить ее в краткой, четкой, безличной форме, используя соответствующее графическое оформление.

Менеджеру может быть поручено написать объявление для персонала или посетителей, или дать объявление в газете, как в приводимой ситуации:

«Управляющий директор компании Swedsen Furnishings, Brisbane, Australia просит менеджера по работе с клиентами дать в местной газете объявление о том, что магазин переезжает в другое помещение». В приводимом телефонном разговоре директор сообщает менеджеру информацию, которую необходимо сообщить клиентам.

Очевидно, что данная письменная форма коммуникации по структуре, форме и стилю подачи информации будет отличаться от вышеперечисленных письма клиенту, отчета или служебной записки.

Как было указано выше, современному специалисту необходимо умение за короткое время обрабатывать и анализировать большие объемы информации с целью ее последующей презентации в сжатом виде. Так, менеджеру может быть дано поручение изучить новую документацию или найти ин-

формацию в Интернете и представить руководителю, или подчиненным тезисный план изученного, например: компания, в которой работает специалист, продает товары через интернет-магазин. Директор по продажам просит сотрудника прийти на совещание и объяснить основные пункты Закона о защите прав потребителей.

В этом случае специалисту необходимо не только найти нужный документ, но и обработать представленную в нем информацию, выделив главное, т. е. имеющее отношение к сфере предоставления торговых услуг по Интернету, но и представить ее в обобщенной, понятной для восприятия форме.

Таким образом, становится очевидным, что для успешного осуществления иноязычного письменного профессионального общения менеджеру необходимо хорошо знать не только типы письменных коммуникативных актов, структуру и правила их составления, но и ориентироваться в ситуации письменного общения, понимать и уметь реализовывать обусловленные ею коммуникативные намерения.

Все перечисленные ситуации, в которых менеджер сталкивается с необходимостью осуществлять письменное деловое общение, дают представление о том, насколько важно будущему специалисту владеть навыками иноязычной письменной деловой коммуникации для успешного и эффективного решения профессиональных задач.

Таким образом, обучение иноязычному письменному деловому общению бакалавров управленческих специальностей должно быть целенаправленным и отвечать современным требованиям, предъявляемым к подготовке высококвалифицированных специалистов в области управления [6–8]. Так как профессиональное общение менеджеров обусловлено необходимостью установления деловых контактов с представителями различных культур для достижения практических целей и задач, необходимо снабдить будущих специалистов широким спектром умений и навыков.

Список литературы

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 080200 «Менеджмент» квалификации (степе-

- ни) «бакалавр». URL: <http://yandex.ru/clck/jsredir> (дата обращения: 01.02.0216).
2. Опокин А. Профессионально-ориентированное общение менеджеров на иностранном языке как методическая категория. URL: http://www.universalinternetlibrary.ru/book/53222/chitat_knigu.shtml (дата обращения: 01.02.0216).
 3. Ребус Б.М. Психологические основы делового общения. М.: Илекса, 2001. 175 с.
 4. Жаркова Т.И., Сороковых Г.В. Тематический словарь методических терминов по иностранному языку. М.: Флинта: Наука, 2014. 320 с.
 5. Payton C. LCCI English for Business Level 2 Testbuilder. L.: MacMillan Publishers Ltd, 2010. 127 p.
 6. Путиловская Т.С. Программа учебной дисциплины «Английский язык» квалификации (степени) выпускника бакалавр / Государственный университет управления, Институт иностранных языков ГУУ, кафедра английского языка № 1; [сост.: Л.В. Дудник, Т.С. Путиловская]. М.: ГУУ, 2011. 78 с.
 7. Путиловская Т.С. Концепция обучения иностранным языкам в управленческом образовании: монография. М.: Государственный университет управления, институт иностранных языков и лингвокоммуникаций в управлении ГУУ, 2014. 115 с.
 8. Волкова Н.С. Специфика иностранного языка как учебной дисциплины в управленческом образовании // Современные тенденции развития науки и технологий: сборник научных трудов по материалам 3 Международной научно-практической конференции: в 6 ч. / под общ. ред. И.П. Ткачевой. Белгород: ИП Ткачева Е.П., 2015. Ч. 5. 136 с.
 - language as a methodical category]. Available at: http://www.universalinternetlibrary.ru/book/53222/chitat_knigu.shtml (accessed 01.02.0216).
 3. Rebus B.M. *Psikhologicheskie osnovy delovogo obshcheniya* [Psychological basic concepts of business communication]. Moscow, Ilekxa Publ., 2001. 175 p.
 4. Zharkova T.I., Sorokovykh G.V. *Tematicheskii slovar' metodicheskikh terminov po inostrannomu yazyku* [Thematic dictionary of methodical terminology in a foreign language]. Moscow, Flinta: Nauka Publ., 2014. 320 p. (In Russian).
 5. Payton C. *LCCI English for Business Level 2 Testbuilder*. London, MacMillan Publishers Ltd., 2010. 127 p.
 6. Putilovskaya T.S. *Programma uchebnoy distsipliny "Angliyskiy yazyk" kvalifikatsii (stepeni) vypusknika bakalavr. Gosudarstvennyi universitet upravleniya, Institut inostrannykh yazykov GUU, kafedra angliyskogo yazyka № 1* [Educational Program "English" (Qualification (Degree) "Bachelor"). The State University of Management, Institute of Foreign Languages of the SUM, English Department № 1], compiler L.V. Dudnik, T.S. Putilovskaya. Moscow, The State University of Management Publ., 2011. 78 p. (In Russian).
 7. Putilovskaya T.S. *Kontseptsiya obucheniya inostrannym yazykam v upravlencheskom obrazovanii: monografiya* [Foreign language teaching conception in management studies]. Moscow, The State University of Management, Institute of Foreign Languages of the State University of Management, 2014. 115 p. (In Russian).
 8. Volkova N.S. *Spetsifika inostrannogo yazyka kak uchebnoy distsipliny v upravlencheskom obrazovanii* [Foreign language specificity as an educational subject in management studies]. "Sovremennye tendentsii razvitiya nauki i tekhnologii": sbornik nauchnykh trudov po materialam 3 Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii: v 6 ch. ["Modern trends of development of science and technologies": collection of scientific works and materials of the 3rd International research and application conference: in 6 parts], gen. ed. I.P. Tkacheva. Belgorod, self-employed entrepreneur Tkacheva E.P., 2015, part 5. 136 p. (In Russian).
- References**
1. *Federal'nyy gosudarstvennyy obrazovatel'nyy standart vysshego obrazovaniya (FGOS VO) po napravleniyu podgotovki 080200 "Menedzhment" kvalifikatsii (stepeni) "bakalavr"* [Federal State Educational Standard Higher Education (FSES HE) for the Educational Programme: 080200 Management (Qualification (Degree) "Bachelor")]. Available at: <http://yandex.ru/clck/jsredir> (accessed 01.02.0216).
 2. Opoikin A. *Professional'no-orientirovannoe obshchenie menedzherov na inostrannom yazyke kak metodicheskaya kategoriya* [Managers' profession-oriented communication in a foreign
- Поступила в редакцию 02.03.2016 г.
Received 2 March 2016

UDC 808.5+811.111

THE ROLE AND PLACE OF WRITTEN COMMUNICATION IN A FOREIGN LANGUAGE IN MANAGER'S PROFESSIONAL COMMUNICATION

Nadezhda Sergeevna VOLKOVA

Moscow State Pedagogical University

1/1 Malaya Pirogovskaya St., Moscow, Russian Federation, 119991

E-mail: r@mpgu.edu

Assistant of Foreign Languages Department

E-mail: nadwolf@rambler.ru

A high-profile manager should have a wide range of skills at his disposal for the efficient handling of managerial tasks, the skill to communicate professionally at all levels being one of the most significant. Written communication plays an important role in managerial activities since he has to deal with written communicative acts on a daily basis. Mastering written communication in a foreign language is an indispensable skill for a modern manager. The role and place of written communication in a foreign language in the professional communication of the manager are considered. The practical examples of situations in which the manager has to deal with written business communication are given.

Key words: manager; professional communication; written business communication; written communication in a foreign language

DOI: 10.20310/1810-0201-2016-21-7/8(159/160)-41-45