

УДК 372.881.111.1

Компетенции делового общения на иностранном языке как неотъемлемая часть профессиональной подготовки бакалавра

И.Л. ЯРЧАК

Рассматривается проблема формирования компетенций иноязычного делового общения в условиях новой образовательной парадигмы. Приводится всесторонний анализ существующих классификаций данного понятия, а также обосновывается важность взаимодействия изучаемых бакалавром дисциплин в процессе формирования данных компетенций.

Ключевые слова: компетенция, деловое общение, иностранный язык, бакалавр, обучение.

The problem of business communication competence formation in terms of a new educational paradigm is considered. Classifications of this notion are thoroughly analyzed and the importance of disciplines interaction in the process of business communication competence formation is justified.

Keywords: competence, business communication, foreign language, bachelor, education.

Процессы, происходящие в настоящее время в мировой политике и экономике, оказывают влияние на все сферы деятельности общества, и сфера образования не является исключением. Глобализация, взаимодействие различных культур, а также интеграция новых идей в сферу отечественного образования предполагают динамичное развитие новой многоуровневой системы, предполагающей формирование у бакалавра определенного набора компетенций.

Цели образования определяются социальным заказом общества. В свете меняющихся приоритетов в современном социуме, большое внимание уделяется развитию практических навыков и умений у бакалавров, важнейшей частью которых является способность осуществлять деловое общение на иностранном языке, а значит владеть компетенцией иноязычного делового общения.

Проведенный анализ научной литературы отечественных и зарубежных исследователей позволяет определить понятие *компетенции* как результата образовательного процесса, который состоит в овладении обучаемыми знаниями определенной области, в умениях мыслить её категориями и решать предметно-ориентированные задачи. В данной статье рассматриваются *компетенции делового общения* на иностранном языке, как неотъемлемая часть общей компетентности бакалавра.

Под *компетенцией делового общения* понимается овладение бакалаврами знаниями и умениями эффективного общения в деловой сфере, включающее в свою структуру более узкие конкретные компетенции, задачи формирования и развития которых решаются в ходе обучения иностранному языку на различных уровнях образования.

С целью более полно рассмотреть и выделить основные компетенции делового общения на иностранном языке, был проведен анализ различных подходов к классификации данных компетенций.

Американскими учеными было проведено исследование, целью которого было определить основные компетенции делового общения и результаты которого опубликованы в *American Communication Journal*. Говоря о деловом общении, часто за основу берется чтение, говорение (в частности устные презентации), аудирование и письмо. Эти навыки, безусловно, являются основой не только общения в деловой сфере, но и общения в принципе. Но, по мнению ученых, владение только данными базовыми навыками недостаточно для осуществления эффективного делового общения в профессиональной сфере. Подтверждением служит тот факт, что выпускники вузов по-прежнему испытывают трудности в сфере бизнеса, сталкиваясь с необходимостью вести переговоры на иностранном языке либо общаться с зарубежными партнерами. Таким образом, преследуя цель более глубоко изучить механизмы

формирования столь важных в современном мире компетенций, американские ученые выделили три основные группы компетенций делового общения: *организационные, управленческие, межличностные*.

Организационные компетенции делового общения включают в себя:

- умение выступать инициатором дискуссии;
- навыки разрешения конфликтов;
- создание информационных сетей;
- обучение подчиненных важнейшим навыкам;
- использование информационных технологий;
- навыки ведения переговоров;
- создание убедительных презентаций;
- работа с деловой корреспонденцией;
- контроль исполнения поручений.

Управленческие компетенции подразумевают:

- способность мотивировать других;
- умение вызвать энтузиазм в коллективе;
- создание позитивной рабочей атмосферы, основанной на энтузиазме и доверии;
- способность открыто выражать поощрение;
- создание прочных связей внутри коллектива;
- готовность к переменам и способность убедить других в их необходимости.

Межличностные компетенции делового общения это:

- умение слушать;
- умение строить отношения, основанные на взаимопонимании, согласии и доверии;
- умение контролировать свои эмоции и настроение;
- взаимодействие с людьми из различных социальных групп;
- проявление уважения [1].

Согласно В.И. Курбатову, компетенции делового общения должны включать в себя умения доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, критиковать и опровергать, достигать соглашений и решений, компромиссов и конвенций, делать оценки и предположения [2, с. 7].

Основываясь на работе Ф.М. Кадыровой, можно выделить следующие компетенции делового общения:

- коммуникативное умение говорения – умение вести беседу, высказываться на определенные темы и т. д.;
- коммуникативное умение аудирования – восприятие на слух иноязычной речи вообще и, в частности, различного рода команд, инструкций и объяснений, речи иноязычных специалистов в процессе личного общения, круглых столов по обмену опытом;
- коммуникативное умение чтения договоров, контрактов, инструкций, документации с умением извлечь необходимую информацию;
- коммуникативное умение письма – написание делового и личного письма, заполнение деловых документов [3, с. 43].

Таким образом, данное исследование подчеркивает, что сущностная характеристика компетенций иноязычного делового общения имеет множество более узких компетенций, которые необходимо учитывать с целью определения более продуктивных путей формирования данных компетенций.

Основываясь на вышеприведенных классификациях, учитывающих специфику исследуемой области знаний, в данной статье выделяются следующие **компетенции делового общения** (рисунок 1):

1) Когнитивная компетенция владения иностранным языком на уровне, обеспечивающим эффективную профессиональную деятельность, подразумевает, что бакалавр должен:

- знать иностранный язык в объеме, необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников и элементарного общения на общем и профессиональном уровне;

- уметь использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- владеть различными навыками речевой деятельности на иностранном языке, необходимыми для эффективного профессионального взаимодействия в межкультурной среде.

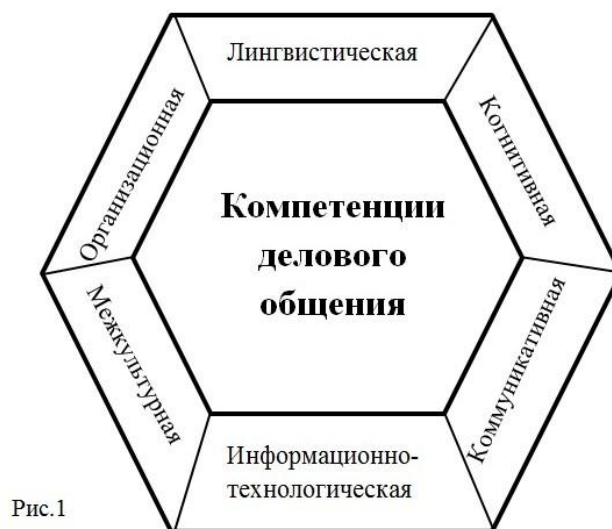


Рисунок 1 – Компетенции делового общения

2) Коммуникативная компетенция – это умение осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации, а также:

- знать общую, деловую и профессиональную лексику иностранного языка в объеме, необходимом для осуществления делового общения;
- уметь вести письменное общение на иностранном языке, составлять деловые письма и осуществлять электронные коммуникации;
- владеть навыками публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний на иностранном языке.

3) Лингвистическая компетенция требует логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь на иностранном языке в процессе коммуникации в деловой сфере, определяет необходимость для бакалавра:

- обладать знанием языковых средств и способностью формирования адекватных им языковых навыков в таких аспектах как, фонетика, лексика и грамматика;
- владеть основными видами монологического высказывания, соблюдая правила речевого этикета.

4) Межкультурная компетенция, предполагающая знакомство с основами межкультурных отношений в менеджменте, способностью эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде:

- знать основы межкультурных отношений в менеджменте, обладать знанием, национальной культуры;
- владеть основами ведения бизнеса в странах изучаемого языка.

5) Организационная компетенция, характеризующаяся готовностью бакалавра к кооперации с коллегами, работе в коллективе, а также:

- знанием основ сотрудничества в сфере бизнеса и трудовой деятельности;
- умением работать в команде;
- владением тремя основными аспектами сотрудничества: Уважение, Доверие, Кооперация.

6) Информационно-технологическая компетенция, подразумевающая способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных и информационных системах:

- знание основ функционирования глобальных компьютерных сетей;
- умение работать с информацией на иностранном языке в глобальных сетях Интернет и корпоративных информационных системах;
- владение навыками осуществления самостоятельно творческого поиска посредством информационных технологий.

Вышеприведенная классификация компетенций иноязычного делового общения позволяет сделать вывод о том, что формирование компетенций делового общения у бакалавров это непрерывный и сложный процесс, который не может происходить изолированно от изучения других учебных дисциплин, поэтому особенно важно учитывать их взаимосвязь и взаимозависимость. А именно, *коммуникативный компонент* современной образовательной программы подготовки бакалавров включает в первую очередь умение четко и ясно излагать свои мысли, анализировать, убеждать, аргументировать, высказывать суждения, строить доказательства организовывать и поддерживать диалог, активно и грамотно пользоваться вербальными и невербальными средствами общения. Этот компонент образования играет важнейшую роль в осуществлении делового общения на иностранном языке, так как для того чтобы осуществлять деловое общение, бакалавр должен быть знаком в первую очередь с основами коммуникации.

Лингвистический компонент подразумевает знание иностранного языка, на котором осуществляется деловое общение, его принципы и структуру, а также умение пользоваться им в работе с языковым материалом (чтении и переводе текстов, написании писем, ведении переговоров и других ситуациях делового общения). Значимость иностранного языка в сфере экономики и менеджмента растет благодаря развитию внешнеэкономических связей, обмену опытом специалистов и ученых всего мира. Это требует способности не только читать специальную литературу, но и общаться на иностранном языке. Таким образом, владение иностранным языком является важнейшим условием профессиональной компетентности специалиста любого профиля.

Социолингвистический компонент предполагает наличие у бакалавра способности использовать речевые единицы в соответствии с ситуацией делового общения; владеть вежливыми формулами речевого культурного этикета; быть осведомленным о правилах оформления документов и определенных ритуалах, отражающих правила хорошего тона (приветствие, поздравление, извинение, благодарность и т. д.) [4].

И наконец, *межкультурный компонент*, который является особенно значимым в формировании компетенций иноязычного делового общения. Это обусловлено тем, что для осуществления эффективного делового общения на иностранном языке необходимы знания социальной и общественной структуры общества, менталитета, национально-речевого и поведенческого этикета народа, делового имиджа и деловой этики. Деловые переговоры часто подразумевают присутствие представителей различных национальностей, в случае чего знание культурных традиций и национальной гордости является залогом успешного результата. Здесь будет уместным привести цитату руководителя центра «Richard Lewis Communications» известного ученого Р. Льюиса: «Внимание к культурным корням и национальным особенностям других людей как в обществе, так и в сфере бизнеса позволит предвидеть и точно просчитать то, как они будут реагировать на наши предложения» [5, с. 318].

Изменения в обществе влекут за собой изменения в системе образования и порождают необходимость поиска новых, эффективных путей достижения поставленных целей и задач, основанных на взаимодействии в учебном процессе изучаемых бакалавром дисциплин.

Владение иностранным языком делового общения является неотъемлемым условием социализации и приобщения бакалавра к мировым культурным ценностям. Следовательно, содержание обучения иностранному языку делового общения бакалавров в условиях международного экономического сотрудничества должно способствовать формированию компетенций межкультурного делового взаимодействия. В эпоху мировой глобализации способность адекватно принимать и интерпретировать социокультурное многообразие партнеров при решении практических задач делового характера является важнейшим условием для успешного становления профессиональных связей и ведения бизнеса.

Литература

1. American Communication Journal [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ac-journal.org/>. – Дата доступа : 01.11.2015.
2. Курбатов, В.И. Стратегия делового успеха: учеб. пособ. для студентов вузов / В.И. Курбатов. – Ростов-на-Дону : ФЕЛИКС, 1995. – С. 7.
3. Кадырова, Ф.М. Профессионально-языковая компетентность студентов ССУЗ: вызов времени / Ф.М. Кадырова // Казанский педагогический журнал. – 2007. – № 3 (51). – С. 43.
4. Competency-Based Approach to Teaching English [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://maktabatmeri.org/content/competency-based-approach-teaching-english>. – Дата доступа : 09.10.2015.
5. Льюис, Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Ричард Д. Льюис. – 2-е изд. ; пер. с англ. – М. : Дело, 2001. – С. 318.

Российский экономический
университет им. Г.В. Плеханова

Поступила в редакцию 02.11.2015

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф.СКОРИНЫ