

## ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 378.2

### **ИНОЯЗЫЧНАЯ КОММУНИКАТИВНАЯ УСПЕШНОСТЬ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ВЛАДЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКОМ СТУДЕНТАМИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПРОФИЛЕЙ**

© **М.В. Бойко, Д.А. Леонтьева**

*Аннотация.* Дано расширенное определение понятию «иноязычная коммуникативная успешность». Это явление рассмотрено на примере обучения студентов направления подготовки «Менеджмент» 38.03.02, рассмотрена структура данного новообразования, особенности его компонентов.

*Ключевые слова:* успешность; деловое общение; профессиональная лексика; невербальное поведение; конфликтные ситуации; речевые жанры; структура деловой беседы

#### ВВЕДЕНИЕ

Уровень владения иностранным языком выпускниками управленческих направлений подготовки, будущих менеджеров, профессионально ориентированных на работу не только в российском обществе, но и в кругу иностранных компаний, должен быть профессионально-достаточным. Не секрет, что для поддержания собственной конкурентоспособности на рынке труда как студентам, так и выпускникам необходимо постоянно работать над повышением профессиональной квалификации. Дополнительное обучение и стажировка за рубежом, разработка и защита проектов под руководством иностранных образовательных учреждений становится все более доступным явлением для массового студенчества. В рамках учебы и работы студенты и работники компаний должны быть способны находить и обрабатывать информацию, представленную на иностранном языке в научно-технической и профессиональной литературе, интернет-ресурсах, компьютерных программах. Популярное в настоящее время международные программы обучения и трудоустройства требуют от будущих работников умений общаться на иностранном языке не только с преподавателями и сверстниками, но и с будущими работодателями, коллегами. Нередко в этой связи обнаруживается недостаточный уровень сформированности коммуникативной компетенции. Названный факт выступает как препятствие в расширении профессионального кругозора студентов, мешает их личностному, нрав-

ственному, профессиональному развитию, продвижению по карьерной лестнице в будущем. Согласно А.Н. Шамову и О.М. Ким, «в методической науке было даже введено такое понятие, как «английский язык для профессиональных целей». В образовательных учреждениях для взрослых за рубежом вводились такие курсы, как Business English, Financial English, English for Tourism, English for Administrative Purposes. Данной проблемой плодотворно занимались такие ученые, как Т. Hutchinson, P. Lengrand, H.B. Long, P. Robinson, A. Waters и другие» [1].

Молодые менеджеры имеют право рассчитывать на профессиональную карьеру в стенах иностранных компаний. Такие предприятия выдвигают, как правило, высокие требования не только к управленческим качествам работников, но и к уровню владения иностранным языком на профессионально достаточном уровне. Практика показывает: немногие менеджеры, выпускники непрофильных вузов, оказываются способными обеспечить профессиональную коммуникацию на изучаемом языке, занять в таких предприятиях свою достойную нишу.

### ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ

Менеджер – тот специалист, чьим основным направлением деятельности является коммуникация. Изначально невысокий уровень языковой подготовки и ограниченное количество аудиторных занятий по языку в вузе могут затруднять достижение необходимого выпускникам уровня В2 во владении языком. Необходимо: 1) расширить содержание обучения языку; 2) обучать студентов не только языку в чистом виде, но и стратегиям общения с различными категориями собеседников; 3) овладевать принципами невербального общения, способами поведения в профессиональной дискуссии, в конфликтных ситуациях, овладевать прочими профессиональными «хитростями»; 4) помочь менеджеру достигать своей коммуникативной и производственной цели с учетом ограниченных языковых возможностей. Опыт внешнеэкономической деятельности позволяет утверждать, что весьма хорошими продавцами являются специалисты Турции, Китая, Индии и другие, в то время как уровень владения английским языком часто бывает не выше, чем А2. Значит, их профессиональная эффективность зависит не только от знания языка, но и от прочих факторов (экономических, социальных, психологических, педагогических).

Имеет смысл говорить о выделении такой категории, как иноязычная коммуникативная успешность, формированию которой должны способствовать занятия по иностранному языку [2–3].

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Иноязычная коммуникативная успешность – это многоуровневое личностное явление, являющееся результатом положительного опыта профессионально-направленной учебно-познавательной деятельности, характеризующееся желанием и готовностью субъекта активно участвовать в межличностном и профессиональном общении на иностранном языке с использованием определенных иноязычных умений и стратегий поведения.

Для создания условий формирования иноязычной коммуникативной успешности на занятиях по иностранному языку преподавателю необходимо четко понимать, чему учить. Мы предлагаем следующую структуру понятия «иноязычная коммуникативная успешность» (табл. 1).

Таблица 1

Структура иноязычной коммуникативной успешности

№ п/п	Компонент	Элемент
1	Лингвистический компонент	инструментальный элемент
		элемент профессиональной сферы
2	Поведенческий компонент	личностный элемент
		элемент положительного воздействия на собеседника
		элемент стрессоустойчивого взаимодействия
3	Коммуникативно-деятельностный компонент	процессуальный элемент
		стратегический элемент
4	Социальный компонент	толерантный элемент
		кросс-культурный элемент

**Лингвистический компонент** представляет собой комплекс иноязычных речевых умений и способов поведения, необходимых для создания собственных высказываний, осуществления обратной связи с собеседником и успешного иноязычного взаимодействия. **Инструментальный элемент** включает в себя: языковой материал, правила его оформления и оперирования им; грамматические, лексические и фонетические навыки, соответствующие заданному уровню В1-В2; знание профессионального тезауруса, специфической «деловой» лексики и речевых образцов, используемых в деловой сфере общения; речевые уме-

ния, в первую очередь, в говорении и аудировании, во вторую очередь, в чтении и письме; требования к текстам (аутентичность, фабульность, языковая доступность, деловая направленность, наличие проблемы); учет трудностей, характерных для студентов-нелингвистов.

Инструментальный элемент также подразумевает владение и соблюдение студентами норм речевого этикета, то есть разработанных обществом правил речевого поведения, устойчивых речевых формул. В деловом общении приветствуется использование языковых единиц, характерных для каждого профессионального сообщества; жаргонизмы и профессионализмы могут быть более знакомы собеседникам, нежели их стилистически нейтральные синонимы (*FYI, SOP, B2B, CBD, CEO, HR, Flow process chart, machinery capacity* и т. д.).

**Элемент профессиональной сферы** предполагает знакомство и погружение в ситуации профессионального общения, изучение речевого материала и речевых действий, отражающих специфику будущей трудовой деятельности. Обучаемые должны владеть способами поведения, характерными для ситуаций делового общения, привыкнуть к профессиональным реалиям и образу мыслей. Обучение иностранному языку студентов-менеджеров должно организовываться в рамках следующих лексико-семантических полей при помощи специального делового тематического комплекса: *company types, company structure and departments, employees' rights, responsibilities and possible benefits, companies development and professional growth, the procedure of employment, customer service and satisfaction, corporate entertainment and team-building, travel and business-trips, uninterrupted supply and delivery chain, manufacture and equipment issues, advertising and marketing, etc.*

**Поведенческий компонент должен** обучать будущих менеджеров определенным «секретам» из области психологии и прочих наук, основы которых помогают добиться расположения собеседника, произвести хорошее впечатление и достигнуть коммуникативной цели, предусмотренной компанией, интересы которой он представляет. Попытки выстроить систему эффективного коммуникативного взаимодействия предпринимались представителями разных наук – философии, социальной психологии и педагогики, риторики и др.

**Личностный элемент** помогает студенту почувствовать себя главной фигурой переговорного процесса, быть инициативным в речи, активно выдвигать собеседнику идеи и предложения, проявлять внимание и заботу о деловых партнерах. Управленцу нужно развить умение уверенно вести себя и при необходимости демонстрировать собственную значимость, необходимо научиться отстаивать свои права и сражаться за высокие позиции в структуре социальных отношений, умение регулиро-

вать собственное поведение и сопротивляться манипуляциям. Желательно, чтобы говорящему удавалось получать радость и удовлетворение от нахождения в процессе вербального взаимодействия с собеседником, иными словами, ему должно нравиться разговаривать. На занятиях по иностранному языку создаются ситуации, когда обучаемый находится в центре внимания и в силах руководить беседой, что создает тренировку проведения переговорного процесса, схожего с реальным.

**В элемент положительного воздействия на собеседника** входят навыки, полученные студентами на уроках иностранного языка и прочих дисциплин, способствующие успешному вербальному и невербальному общению с помощью некоторых стратегий, например, стратегии эффективного слушания, эффективного невербального взаимодействия, то есть регуляция собственных поз, жестов, мимики и интерпретация неречевого поведения собеседника, устранение жестов-паразитов и т. д.

**Элемент стрессоустойчивого взаимодействия** предполагает развитие умений сохранять спокойствие и хладнокровие, доброжелательность, но настойчивость и приверженность своей позиции в любых ситуациях делового взаимодействия, в том числе конфликтных. Студенты обучаются различным типам собеседников («важная птица», «всезнай-ка», «критический собеседник» и др.) и оптимальным способам взаимодействия с ними. Профессиональная деятельность менеджера может быть напряженной, нервной, сложности в согласовании производственных вопросов могут обострить отношения между собеседниками и вызвать конфликт, для разрешения которого необходимо выбрать определенный стиль поведения, стратегию поведения в конфликтных ситуациях, например, приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество. В рамках данного элемента иноязычной коммуникативной успешности студенты обучаются приемам, помогающим преодолеть страх, сохранять комфортное состояние во время переговоров, поддерживать позитивную энергетику и правильно вести себя в споре.

**Коммуникативно-деятельностный компонент** объединяет в себе умения выстраивать речь согласно характеру делового общения и состоит из двух элементов – процессуального и стратегического.

**Процессуальный элемент** включает знание основных этапов проведения переговоров, содержание каждого из этапов, знание базовых принципов делового общения: видеть цель, быть конкретным, знать, как и знать, где. В различных профессиональных ситуациях во взаимоотношениях с коллегами менеджером используется система речевых жанров, обслуживающих его деятельность. Будущие профессионалы должны быть знакомы с ними и уметь использовать их в иностранной речи. Выделяют следующие речевые жанры: требование, просьба, предложение.

В рамках процессуального элемента студенты учатся лингвистическому оформлению речевых произведений в данных речевых жанрах и использованию их в речи.

**Стратегический элемент** диктует необходимость действовать в иноязычной деловой коммуникации по плану, а именно, владеть структурой деловой беседы. Композиция беседы может изменяться в зависимости от обстоятельств, дополняться шутками и комментариями, но профессиональный управленец должен быть готов приступить к любому из компонентов данной структуры.

Как при личной встрече, так и в рамках электронной переписки последовательность действий такова:

1) приветствие партнера, установление с ним благоприятного психологического и эмоционального контакта, проведение небольшой светской беседы;

2) последовательное и аргументированное решение ключевых вопросов;

3) изложение своей позиции и ее обоснование, выяснение позиции собеседника;

4) совместный анализ проблемы, устранение сомнений собеседника, поиск вариантов решения, уточнение деталей, учет возражений, ответы на вопросы;

5) подчеркивание факта договоренности и принятия обеими сторонами согласованных решений;

6) переход от профессионального диалога вновь к личному и персонализированному с элементом светской беседы (темы погоды, неагрессивной политики, спорта, семьи, приглашение в гости и т. д.). Это помогает завершить переговоры на позитивной ноте и предполагает, что вы с собеседниками добрые приятели, а работа всего лишь является вашим сближающим фактором.

Высокую мотивационную ценность представляет агитационная речь, убеждающее выступление. Подготавливая такие доклады, студенты должны знать структуру убеждающей речи.

1. Определиться с тезисом, отражающим основную цель речи, сформулировать его ярким, запоминающимся образом. *KTM Robotic – Our robots will build up your life!*

2. Произнести тезис в самом начале выступления, в первые 10–15 секунд.

3. Привести 3–5 сильных аргументов в пользу своей идеи. Нужно демонстрировать слушателям отличия аргументов друг от друга, дабы не вызвать ощущение длинного монотонного аргумента. Так, рекомендуется использовать вводные слова *the first point, the second important thing,*

*moreover, after that..., the next thing I wanted to point out;* загибать пальцы; передвигаться по комнате, каждый новый аргумент должен произноситься в другом месте; делать паузы. Аргументы должны быть краткими и емкими.

4. Развить возможные аргументы оппонента еще до того, как они прозвучали. *Your boss can object to you purchase of this machine. But actually, it's not that expensive as it may seem... Our competitors may tell you that the quality of our produce is lower, but this is a debatable question... We are often asked how to sell the goods produced on the machine we are selling you. The answer is as follows...*

5. В конце убеждающего выступления необходимо напомнить слушателям ваш тезис, причем в виде яркого призыва. *Use your chance to get a personal discount for the purchase of KTM Robotic robot this month, and get a 10-year warranty!*

На уроках иностранного языка в вузе есть все возможности моделировать иноязычное речевое общение студентов грамотным образом, чтобы обучаемые формировали не просто иноязычные навыки, но и психологические стратегии поведения, типичного для будущей профессиональной деятельности.

**Социальный компонент** отражает отношение студентов к представителям иных лингвокультур, учит их относиться к иностранцам с уважением, доброжелательностью и пониманием возможных особенностей поведения.

**Толерантный элемент** предполагает процесс осознания студентами, что владение английским языком в современном мире является обязательным условием высокого качества профессиональной и личной жизни. Английский язык давно стал языком международного общения, на нем говорит весь мир, это язык деловых переговоров, технической документации, научного и авиационного сообществ. Его относительная простота делает его доступным для овладения людьми разных национальностей и, конечно, студентов неязыковых вузов. Преподаватели понимают, что только при доброжелательном отношении к иностранному государству и иностранному языку обучаемый почувствует интерес и проявит любознательность в изучении языка. Поэтому перед преподавательским составом стоит задача снятия барьеров и предрассудков, когда студентам кажется, что «в Англии говорят на английском языке, а я туда не поеду, и он мне не нужен», «Америка не любит Россию, поэтому я не буду учить иностранный язык», «я собираюсь трудиться в России, английский мне не пригодится» и т. д.

**Кросс-культурный элемент** предполагает возможную интерференцию поведения, которая может возникнуть между деловыми партнерами

разных национальностей. Студентам будет интересно узнать от преподавателя отличительные особенности таких национальностей, как немцы, британцы, американцы, евреи, чехи, японцы, китайцы, индусы и прочие, их порядок работы, профессиональные привычки, схожие и отличные черты с российскими специалистами. Это можно и нужно обсуждать на занятиях по иностранному языку, так как высокая информативная ценность способствует усилению мотивации студентов и поможет будущим специалистам преодолеть культурные барьеры и произвести положительное впечатление на будущих иностранных партнеров.

## ВЫВОДЫ

Таким образом, целью обучения иностранному языку студентов управленческих профилей в вузе является формирование не только коммуникативной компетенции, но и иноязычной коммуникативной успешности. В рамках данного специально-организованного процесса мы использовали УМК издательства Oxford University Press “Business Result” авторов David Grant, Jane Hudson, Robert McLarty и УМК издательства Longman “Market Leader” автора David Cotton, а также учебное пособие М.В. Бойко «Методические рекомендации по формированию иноязычной коммуникативной успешности студентов направления подготовки «Менеджмент».

Многие студенты-лингвисты испытывают трудности в овладении иностранным языком в непрофильном вузе, не считая иноязычные навыки значимыми для дальнейшей профессиональной деятельности. Содержание обучения иностранному языку и используемые на занятиях речевые ситуации не всегда демонстрируют студентам реальную деловую среду, в которой будет функционировать будущий специалист. Преподавателю по языку нужно целенаправленно показывать, что в такой среде есть место и иностранному языку.

## Список литературы

1. *Шамов А.Н., Ким О.М.* Корпоративная программа обучения «Английский язык для профессиональной деятельности» в современном образовательном пространстве: цели, содержание и результаты // Вестник Мининского университета. 2018. Т. 6. № 3. С. 5. DOI: 10.26795/2307-1281-2018-6-3-5.
2. *Сахно И.В.* Межкультурная компетенция как условие успешных бизнес переговоров // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. Тамбов, 2014. № 4 (132). С. 84-89.



3. *Бойко М.В.* Коммуникативная успешность студентов менеджеров – целевая доминанта на уроках иностранного языка // Проблемы современного педагогического образования. 2018. № 60-3. С. 59-63.

Поступила в редакцию 10.04.2019 г.  
Отрецензирована 26.04.2019 г.  
Принята в печать 14.05.2019 г.

**Информация об авторах:**

**Бойко Мария Валерьевна** – аспирант, кафедра теории и практики иностранных языков и лингводидактики, старший преподаватель факультета гуманитарных наук. Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина (Мининский университет), г. Нижний Новгород, Российская Федерация. E-mail: boyko\_mv@mail.ru

**Леонтьева Дарья Александровна** – студентка факультета естественных, математических и компьютерных наук. Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина (Мининский университет), г. Нижний Новгород, Российская Федерация. E-mail: dasha.leontyeva.2020@mail.ru

**ENGLISH COMMUNICATIVE EFFECTIVENESS AS A MARKER OF USING A FOREIGN LANGUAGE BY STUDENTS OF “MANAGEMENT” PROGRAMMES**

**Boyko M.V.**, Post-Graduate Student, Theory and Practice of Foreign Languages and Linguadidactics Department, Senior Lecturer of Faculty of Humanities. Kozma Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation. E-mail: boyko\_mv@mail.ru

**Leontyeva D.A.** – Student of Natural Sciences, Mathematics and Computer Sciences Faculty. Kozma Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation. E-mail: dasha.leontyeva.2020@mail.ru

*Abstract.* We give an extended definition of the notion “foreign communicative effectiveness” referring to the students studying upon “38.03.03 Management” programme. We consider the notion’s structure and constituting elements.

*Keywords:* effectiveness; business negotiations; professional language; nonverbal behavior; conflict situations; speech genres; business conversation structure

Received 10 April 2019  
Reviewed 26 April 2019  
Accepted for press 14 May 2019