

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

На правах рукописи

Ярчак Илона Леонидовна

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ В
ИНТЕРАКТИВНОМ ОБУЧЕНИИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ
(на материале иностранного языка)**

13.00.08 – теория и методика профессионального образования

Диссертация на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Научный руководитель –
доктор педагогических наук, профессор
Сергеева Валентина Павловна

МОСКВА – 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. Теоретические основы технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению в отечественной и зарубежной науке	19
1.1. Теоретико-методологические основы формирования компетенций делового общения в процессе обучения иностранному языку.....	19
1.2. Специфика технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению.....	36
1.3. Сущностная характеристика интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению в сфере бизнеса.....	54
1.4. Теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке.....	76
Выводы по Главе 1.....	92
Глава 2. Реализация теоретической модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке	95
2.1. Структура и содержание технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке в условиях экономического вуза.....	95
2.2. Организационно-педагогические условия реализации интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на основе технологического сопровождения.....	113
2.3. Критериальная оценка формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза.....	128
2.4. Анализ опытно-экспериментальной работы по формированию компетенций делового общения у будущих бакалавров в процессе технологического сопровождения.....	142

Выводы по Главе 2	160
Заключение	163
Список литературы	170
Приложения	192

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Образовательная система нашей страны переживает бурный период переосмысления подходов к обучению иностранному языку делового общения, обусловленный потребностями развития экономической и социальной сферы. Несмотря на наличие серьезной теоретической базы в области преподавания делового общения на иностранном языке, выпускники экономических вузов по-прежнему испытывают трудности в деловой коммуникации в сфере бизнеса, сталкиваясь с необходимостью вести переговоры на иностранном языке, общаться с зарубежными партнерами, осуществлять управление организацией на международном уровне.

Одним из возможных путей повышения качества и эффективности обучения деловой иноязычной коммуникации является осуществление *технологического сопровождения* будущих бакалавров. Это аргументировано новыми федеральными государственными образовательными стандартами, которые актуализируют использование в образовательном процессе интерактивных методов обучения, позволяющих скоординировать учебный процесс, сделать его управляемым и, как следствие, гарантировать формирование компетенций делового общения.

Исследование этимологии термина «сопровождение» позволило рассматривать его как совместные действия (система, процесс, вид деятельности) людей по отношению друг к другу в их социальном окружении, осуществляемые ими во времени, пространстве и в соответствии с присущими им ролями.

«Технологическое сопровождение» может быть рассмотрено с двух позиций: сопровождение *личности* и сопровождение *процесса*.

В нашем исследовании делается акцент на технологическое сопровождение *личности* в *процессе* интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке, которое рассматривается как педагогическая деятельность преподавателя по отбору и использованию комплекса соответствующих форм,

методов и технологий обучения, адекватных специфике изучаемой предметной области знаний. Технологическое сопровождение выступает инструментальной основой формирования у будущих бакалавров компетенций делового общения и предусматривает взаимодействие содержательных, процессуальных и диагностических сторон поддержки деятельности студентов и преподавателей (А.Ю. Журба).

Интерактивное обучение – это диалоговое обучение, основанное на взаимодействии с обучающимся. Преподаватель выступает сопровождающим, основная задача которого – направление процесса обмена информацией: выявление многообразия точек зрения, обращение к личному опыту студентов, поддержка активности обучающихся, соединение теории и практики, взаимообогащение опыта участников образовательного процесса и поощрение их творчества.

Степень научной разработанности проблемы анализировалась нами в нескольких направлениях.

Проблема технологического сопровождения будущих бакалавров в современных условиях модернизации высшего образования опирается на исследования, посвященные педагогическому сопровождению (В.П. Бондарев, О.С. Газман, Е.И. Казакова, М.И. Рожков и др.), технологическому сопровождению (А.Ю. Журба), технологическому подходу в обучении (В.П. Беспалько, М.Н. Гуслова, В.В. Гузеев, И.П. Подласый, Г.К. Селевко и др.).

Авторы подчеркивают, что технологическое сопровождение играет важнейшую роль в стимуляции и координации инновационных процессов в высших учебных заведениях, является неотъемлемым условием успешной деятельности преподавателя и студента, направленной на достижение конкретного запланированного, воспроизводимого результата.

Интерактивные методы и технологии обучения (В.В. Афанасьев, Л.К. Гейхман, Л.С. Подымова, В.П. Сергеева, Г.В. Сороковых, J. Scrivener и др.) рассматриваются авторами как значительная составляющая современного образовательного процесса, позволяющая повысить эффективность и качество

обучения, активизировать познавательную деятельность и способствовать мотивированности будущих бакалавров к изучению иностранного языка делового общения.

Исследования в области деловой и профессиональной коммуникации (И.А. Артамонова, Т.Н. Галинская, Е.Н. Скаженик, В. Dignen, R. Newberry и др.) раскрывают сущностную характеристику процесса делового общения, освещая основные трудности, возникающие при его осуществлении с представителями различных культур в сфере бизнеса.

Понятие «компетенции делового общения» представлено в работах Ф.М. Кадыровой, М.М. Степановой, Е. Anderson, Р. Angell, G. Bhatia, D. Conrad, S. Ober и др. как интегративное свойство личности, составляющее неотъемлемую часть общей профессиональной подготовки будущего бакалавра.

Вместе с тем, несмотря на всю ценность теоретических и практических наработок, в большинстве из них не раскрывается специфика технологического сопровождения в подготовке будущих бакалавров экономического вуза к межкультурной иноязычной деловой коммуникации.

Таким образом, становится очевидной недостаточная разработанность проблемы технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке в экономическом вузе.

Проведенный анализ исследований по избранной проблеме позволяет выявить следующие **противоречия** между:

- объективной потребностью современного общества в бакалаврах с высоким потенциалом делового общения и недостаточной разработанностью технологического сопровождения студентов в процессе интерактивного обучения деловой иноязычной коммуникации преподавателями вуза;

- необходимостью формирования культуры делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров, выдвигаемой профессиональной сферой бизнес-отношений, и недостаточной концептуально-методологической основой их подготовки в условиях вуза;

- потребностью формирования у будущих бакалавров компетенций делового общения и недостаточной разработанностью механизмов реализации содержания данного уровня подготовки.

Необходимость преодоления рассмотренных противоречий предопределила выбор темы и актуальность исследования, **проблема** которого заключается в следующем: каково технологическое сопровождение будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, позволяющее сформировать когнитивную, коммуникативную, лингвистическую, межкультурную, организационно-управленческую и информационно-технологическую компетенции.

Цель исследования: разработать технологическое сопровождение будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке.

Объект исследования: обучение будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке.

Предмет исследования: процесс технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке.

Гипотеза исследования основана на предположении о том, что технологическое сопровождение будущих бакалавров в процессе интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке будет результативным, если:

- методологическую основу исследования составляют технологический, коммуникативно-деятельностный, межкультурный и компетентностный подходы;

- определены специфика технологического сопровождения и сущностная характеристика блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке;

- разработана теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке;

- выявлены организационно-педагогические условия реализации интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на основе технологического сопровождения.

В соответствии с объектом, предметом и целью исследования были сформулированы **задачи**:

1. Выявить ведущие теоретико-методологические подходы к технологическому сопровождению будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке.

2. Определить специфику технологического сопровождения и сущностную характеристику блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке в условиях экономического вуза.

3. Разработать теоретическую модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, направленную на формирование компетенций делового общения: *когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой и информационно-технологической*.

4. Выявить организационно-педагогические условия реализации интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на основе технологического сопровождения.

5. Определить критериальную оценку формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза в процессе опытно-экспериментальной работы.

Методологической основой исследования являются:

- *концепции педагогического сопровождения* (В.П. Бондарев, О.С. Газман, Е.И. Казакова, М.И. Рожков и др.);

- *основные положения технологического подхода* (В.П. Беспалько, А.Ю. Журба, М.В. Кларин, G. Dudeney, J. Scrivener и др.); *компетентностного подхода* (В.И. Байденко, В.А. Болотов, И.А. Зимняя, Ю.Г. Татур, А.В. Хуторской и др.); *межкультурного подхода* (В.С. Библер, А.П. Садохин, R. Camerer,

К. Waechter и др.); *коммуникативно-деятельностного подхода* (Б.Г. Ананьев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.);

- *исследования в области определения компетенций делового общения* (Ф.М. Кадырова, В.И. Курбатов, М.М. Степанова, R. Newberry, P. Angell, S. Ober, E. Anderson и др.);

- *ведущие идеи модернизации высшего профессионального образования, отраженные в документах*: Федеральный закон РФ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению 38.03.02 «Менеджмент».

Теоретическую основу исследования составили:

- *теории моделирования педагогических процессов* (С.И. Архангельский, А.А. Вербицкий, А.А. Кирсанов, В.В. Краевский, С.Д. Смирнов и др.);

- *исследования в области деловой и профессиональной коммуникативной культуры* (И.А. Артамонова, Г.В. Бороздина, Т.И. Власова, Т.Н. Галинская, И.Е. Ильина, М.В. Колтунова, Е.Н. Скаженик и др.);

- *публикации, посвященные педагогическим технологиям обучения* (В.В. Афанасьев, М.Н. Гуслова, М.В. Кларин, И.П. Подласый, Г.К. Селевко, П.М. Эрдниев и др.);

- *исследования в области интерактивных технологий* (Л.К. Гейхман, А.П. Панфилова, Л.С. Подымова, В.П. Сергеева, В.Н. Douglas и др.);

- *методические основы обучения иностранному языку* (Н.Д. Гальскова, Н.Ф. Коряковцева, J. Scrivener, L. Clanfield и др.);

- *труды, посвященные блочно-модульному обучению* (С.Я. Батышев, А.В. Дружкин, В.А. Ермоленко, О.Н. Олейникова, П.А. Юцявичене и др.).

Для решения поставленных задач и проверки выдвинутой гипотезы были использованы следующие **методы исследования**:

- *теоретические*: анализ философских, психологических, педагогических, методических трудов зарубежных и отечественных авторов по исследуемой проблеме, сравнительно-педагогический анализ опыта, сравнение, обобщение, проектирование, моделирование, интерпретация полученной информации;

- *эмпирические*: наблюдение, тестирование, анкетирование, беседа со студентами, исследование продуктов организаторской, творческой, проектной деятельности будущих бакалавров, опытно-экспериментальная работа, методы математической статистики (хи-квадрат Пирсона, программа Microsoft Office Excel 2010).

Экспериментальной базой исследования стали: Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (факультет Менеджмента), Россия, Москва; Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины (Экономический факультет), Беларусь, Гомель; Гомельский технический университет им. П.О. Сухого (Гуманитарно-экономический факультет), Беларусь, Гомель.

Исследование проводилось в три этапа.

На первом этапе (2012-2013 гг.) осуществлялся анализ философской, психологической, педагогической и методической литературы по исследуемой проблематике, изучались современные тенденции в вопросе технологического сопровождения будущих бакалавров в образовании в целом и в обучении иностранному языку делового общения в частности; разрабатывались теоретические основы исследования, понятийный аппарат, проводилось констатирующее исследование уровня формирования компетенций делового общения на иностранном языке у студентов на основе технологического сопровождения преподавателями вуза, анализировались его результаты, которые позволили определить направление педагогического эксперимента.

На втором этапе (2014-2015 гг.) производилась опытно-экспериментальная работа, подразумевающая разработку технологического сопровождения будущих бакалавров в процессе интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке; определение критериев, показателей и уровней формирования компетенций делового общения на основе технологического сопровождения преподавателями вуза; разработка и внедрение теоретической модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке; проводилось промежуточное исследование динамики формирования компетенций делового общения.

На третьем этапе (2016-2017 гг.) были осуществлены систематизация и уточнение результатов исследования; статистическая обработка данных, их обобщение и описание; оформление теоретических и практических материалов исследования; сформулированы основные выводы.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

1. Конкретизированы понятия «технологическое сопровождение», «интерактивное обучение деловому общению».

2. Определены *специфика технологического сопровождения*, представленная в последовательности элементов совместной деятельности преподавателя, обучающегося и эксперта и *сущностная характеристика блочно-модульного интерактивного обучения* будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке, раскрытая в этапах: информационно-аналитический, категориально-понятийный, проблемно-содержательный, визуально-презентативный и результативно-рефлексивный.

3. Разработана *теоретическая модель* технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке на основе технологического, межкультурного, коммуникативно-деятельностного и компетентностного подходов, включающая следующие *компоненты: целевой, методологический, содержательный, деятельностный, организационно-педагогический, критериально-оценочный и результативный.*

4. Выявлены *организационно-педагогические условия* реализации интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на основе технологического сопровождения: *мотивационно-рефлексивные, дидактико-методические, социально-педагогические, технологические.*

5. Определены *критерии: когнитивный, коммуникативно-лингвистический, социально-управленческий и профессионально-организаторской деятельности преподавателей иностранного языка в технологическом сопровождении; показатели и уровни формирования компетенций делового общения на иностранном языке.*

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что теория профессиональной педагогики обогащена научными представлениями о сущности и содержании интерактивного обучения в формировании профессиональных компетенций на основе технологического сопровождения будущих бакалавров.

Рассмотренные теоретико-методологические положения позволили конкретизировать понятия: *«технологическое сопровождение»* – совместная деятельность обучающихся и обучаемых на основе соблюдения последовательности элементов: обоснование идеи, создание среды, расширение пространства, реализация интерактивных методов обучения и анализ результатов; *«интерактивное обучение деловому общению»* – сложный многоплановый процесс организации определенных форм, методов и средств обучения, последовательное применение которых гарантирует формирование когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой и информационно-технологической компетенций делового общения.

Обоснованная *специфика технологического сопровождения* будущих бакалавров, регламентирующая последовательность элементов совместной деятельности преподавателя, студента и эксперта дополняет раздел теории педагогики профессионального образования в сфере интерактивного обучения иноязычной деловой коммуникации.

Дана *сущностная характеристика блочно-модульного интерактивного обучения* будущих бакалавров деловому общению, включающая пять функциональных этапов, которые вносят вклад в реализацию Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению «Менеджмент».

Разработанная теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке развивает теорию профессионального образования на основе принципов синергетичности, модульности, самоактуализации и саморазвития, конкурентоспособности, профессионального моделирования в деятельности студента и преподавателя.

Выявленные критерии и показатели дополняют систему мониторинга оценки уровня формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования технологического сопровождения для обеспечения формирования компетенций делового общения у обучающихся в других образовательных организациях при условии соблюдения алгоритма блочно-модульного интерактивного обучения.

Теоретическая модель носит прогностический характер, который позволяет реализовать Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению «Менеджмент» с высокой долей эффективности.

Прошедшие экспериментальную проверку авторские учебно-методические материалы (сборник практических заданий по дисциплине «Иностранный язык профессионального общения», учебно-методическая онлайн-площадка «Курс межкультурного общения в вузе», разработанный алгоритм блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке) могут использоваться при модернизации действующих программ по обучению иноязычной деловой коммуникации («Иностранный язык делового общения», «Иностранный язык делового и профессионального общения»), что дает возможность повысить результативность делового общения на иностранном языке у обучающихся.

Разработанный диагностический инструментарий формирования компетенций делового общения может быть применен при педагогическом мониторинге в вузах и на курсах повышения квалификации преподавателей.

Личный вклад соискателя. Личное участие автора в получении содержащихся в диссертации научных результатов состоит в том, что на основании теоретического анализа были конкретизированы понятия: *«технологическое сопровождение»*, *«интерактивное обучение деловому общению»*; определены специфика технологического сопровождения и сущностная характеристика блочно-модульного интерактивного обучения

будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке; представлена теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению.

И.Л. Ярчак самостоятельно разработала диагностический комплекс, лично реализовала педагогический эксперимент, провела обобщение и анализ полученных результатов.

Партнерами реализуемых проектов являлись: Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (факультет Менеджмента), Россия, Москва; Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины (Экономический факультет), Беларусь; Гомельский технический университет им. П.О. Сухого (Гуманитарно-экономический факультет), Беларусь; Британское издательство Macmillan Publishers Limited; Компания Avrogor – лидер в разработке образовательных онлайн-площадок на платформе TimVi.

Результаты научного исследования освещались И.Л. Ярчак на Международной научной конференции «Preparing for the Changing Faces of Education in the Changing World of Work» (МГУ им. М.В. Ломоносова); на пленарном заседании III Всероссийской (с международным участием) конференции на базе Центра гуманитарной подготовки РЭУ им. Г.В. Плеханова и др.

За организацию ежегодной международной межвузовской конференции бизнес-проектов «Fast Pitch Competition», а также активный вклад в разработку интерактивных методов обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке в Российском экономическом университете им. Г.В. Плеханова И.Л. Ярчак была награждена дипломом как победитель в номинации «Лучший преподаватель факультета».

И.Л. Ярчак с 2016 г. реализует программу повышения квалификации преподавателей «Лингвистическая подготовка научно-педагогических кадров высших учебных заведений: академические компетенции проведения лекций и семинаров на английском языке» на базе РЭУ им. Г.В. Плеханова.

Достоверность результатов исследования обеспечивается обоснованностью исходных теоретико-методологических положений; применением технологического сопровождения студентов в интерактивном обучении, адекватного объекту, предмету, цели, задачам, гипотезе и логике исследования; теоретической разработкой и экспериментальной проверкой основных положений исследования, опытно-экспериментальным подтверждением выдвинутой гипотезы; личным участием в опытно-экспериментальной работе; качественным и количественным анализом полученных результатов.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Выявлены ведущие теоретико-методологические подходы к технологическому сопровождению будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке: технологический, компетентностный, коммуникативно-деятельностный и межкультурный.

2. Определена *специфика технологического сопровождения*, представленная в последовательности элементов совместной деятельности преподавателя, студента и эксперта; *сущностная характеристика блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке в условиях экономического вуза* на основе этапов: этап I – информационно-аналитический (мозговой штурм, «Синквейн» и др.); этап II – категориально-понятийный (метод преувеличений, дебаты и др.); этап III – проблемно-содержательный (деловая игра, метод «Лестница» и др.); этап IV – визуально-презентативный (метод проектов, «Дерево решений» и др.); этап V – результативно-рефлексивный (либеральный клуб, ролевая игра и др.).

3. Разработана *теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке*, включающая следующие компоненты: *целевой* (цель, задачи); *методологический* (подходы: технологический, межкультурный, коммуникативно-деятельностный и компетентностный; принципы: синергетичности, модульности, самоактуализации и саморазвития, конкурентоспособности, профессионального моделирования в деятельности

студента и преподавателя; функции преподавателя иностранного языка: личностно-коммуникативная, предметно-методическая, проектно-организаторская, мотивационно-рефлексивная); *содержательный* (этапы блочно-модульного интерактивного обучения); *деятельностный* (интерактивные методы обучения: мозговой штурм, карты памяти, кейс-метод, «Фишбоун» и др.); *организационно-педагогический*; *критериально-оценочный и предполагаемый результат*, направленный на формирование компетенций делового общения: когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой, информационно-технологической.

4. Выявлены *организационно-педагогические условия* реализации интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на основе технологического сопровождения:

- *мотивационно-рефлексивные*: создание оценочных анкет (Self-evaluation form, Group Evaluation Form и др.); создание ситуаций успеха в рамках проектов: «HI-time watch company case», «Bank loan case», и др.; проведение мероприятий: «Team building activities» и др.;

- *дидактико-методические*: программа подготовки будущего бакалавра по дисциплине «Иностранный язык делового общения»; *сборник* практических заданий по дисциплине «Иностранный язык делового и профессионального общения»; *для преподавателей* – программа повышения квалификации «Лингвистическая подготовка научно-педагогических кадров высших учебных заведений: академические компетенции проведения лекций и семинаров на английском языке»; учебно-методическая онлайн-площадка «Курс межкультурного профессионального общения в вузе»; вспомогательные образовательные ресурсы: www.bizmove.com, www.businessweek.com и др.;

- *социально-педагогические*: семинары, круглые столы, гостевые лекции в партнерстве с представителями Российских и зарубежных компаний (Macmillan Publishers Limited, Avrogorus Company и др.); инновационные ресурсы: Digital workbooks, platform Big Tree и др.; Fast Pitch Competition – start-up contest;

электронные учебники и тренажеры – Open mind, Global, Straightforward, The business и др.;

- *технологические*: клубы, мастер классы, форумы, конференции, чемпионаты по решению кейсов; интерактивный наглядный материал: hotlist, treasure hunt, subject sampler и др.; использование образовательных площадок, сайтов – mindomo.com, prezі.com, tagul.com и др.

5. Разработана система критериальной оценки формирования компетенций делового общения на основе технологического сопровождения преподавателями вуза на основе *критериев*:

- *когнитивный*, включающий следующие *показатели*: владение теоретической базой знаний в области деловой иноязычной коммуникации, стратегий, приемов, стилей поведения;

- *коммуникативно-лингвистический*, включающий следующие *показатели*: владение грамотной устной и письменной речью на иностранном языке; владение навыками аудирования, чтения и перевода иноязычной профессиональной литературы; способность устанавливать и поддерживать контакт в условиях вербального и невербального межкультурного делового общения;

- *социально-управленческий*, включающий следующие *показатели*: способность работать в коллективе, адекватно воспринимать критику, находить пути урегулирования противоречий;

- *профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка*, включающий следующие *показатели*: способность осуществлять эффективное взаимодействие со студентами и организовывать сотрудничество будущих бакалавров в процессе деловой коммуникации; умение использовать новейшие интерактивные методы обучения, инновационные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы с целью повышения мотивации студентов к изучению дисциплины.

К каждому критерию определены *уровни*: у будущих бакалавров – *базовый, средний, продвинутый*; у преподавателя иностранного языка – *первичный, специализированный, квалифицированный*.

Структура диссертации определяется логикой исследования. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, 23 таблиц, 9 рисунков, 5 диаграмм и 7 приложений.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ В ИНТЕРАКТИВНОМ ОБУЧЕНИИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ НАУКЕ

1.1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ

Современная образовательная система нашей страны переживает бурный период переосмысления подходов к обучению, ломки устоявшихся традиций и стереотипов. В связи с развитием рыночных отношений и экономической ситуацией в стране в целом, особенную ценность приобретает способность будущих бакалавров профессионально и адекватно оценивать нужды общества, находить оптимальные пути урегулирования обостряющихся противоречий, владеть культурой делового общения.

В данном параграфе мы рассматриваем *теоретико-методологические основы формирования компетенций делового общения* в процессе обучения будущих бакалавров иностранному языку.

Под *теоретическими основами* понимается совокупность трудов зарубежных и отечественных ученых, те положения, идеи, концепции, теории, на которые опирается данное исследование. *Методологической основой* выступают методологические подходы, принципы, приемы, на которых базируется исследование процесса формирования компетенций делового общения. Следовательно, *теоретико-методологические основы формирования компетенций делового общения* представляют собой совокупность теоретической и методологической баз, которые лежат в основе исследования данного процесса [180].

Под *формированием*, согласно И.П. Подласому, понимается некий «процесс становления человека как социального существа под воздействием всех без исключения факторов: экологических, социальных, экономических, идеологических, психологических и т.д.» [147].

Как отмечает В.Е. Гмурман, «*формирование* – это такой процесс развития, который характеризуется завершенностью и направлен на осуществление определенного целостного облика» [54].

Рассматривая актуальное для данного исследования понятие *компетенция*, обратимся к нормативно-правовым документам нашей страны (ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент», проект Федеральной целевой программы развития образования на 2016-2020 гг.), в которых утверждается, что неотъемлемым условием профессиональной подготовки студента, готового и способного к научно-исследовательской, профессиональной и практической познавательной деятельности, является овладение будущим бакалавром определенным набором *компетенций*, неотъемлемой составляющей которых является способность осуществлять деловое общение, а также владеть иностранным языком на уровне, обеспечивающем эффективную профессиональную деятельность [179].

Согласно Н.В. Басовой, под *компетенцией* понимается подтвержденная способность использовать знания и умения для достижения успеха в учебной и профессиональной деятельности [22].

По А.В. Хуторскому: «*компетенция* – отчужденное, заранее заданное социальное требование (норма) к образовательной подготовке студента, необходимой для его эффективной продуктивной деятельности в определенной сфере» [187].

Формирование компетенций делового общения происходит в рамках формирования ключевых компетенций будущего бакалавра через организацию процесса обучения иностранному языку на основе *методологических подходов*. Следовательно, далее в нашей работе рассмотрим понятие «*подход*».

В Большом толковом словаре русского языка С.А. Кузнецова *подход* определяется как «совокупность приемов отношения к кому-чему-нибудь, рассмотрения чего-нибудь или воздействия на кого-что-нибудь» [35].

По Г.Б. Корнетову, *подход* рассматривается как способ концептуализации знаний, заданный идеей или концепцией, центрирующийся на основных для него категориях (для технологического подхода смыслообразующей категорией является «технология»; для межкультурного – «культура»; для коммуникативно-деятельностного – «деятельность», «коммуникация»; для компетентностного – «компетенция», «компетентность») [105].

Современная система образования характеризуется множеством подходов. Проблема технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке потребовала опоры на следующие теоретико-методологические *подходы*: *технологический, коммуникативно-деятельностный, межкультурный, компетентностный*.

Технологический подход – направление методологии научного познания, подразумевающее точное инструментальное управление процессом обучения деловому общению на иностранном языке и гарантированное достижение поставленных учебных целей путем соблюдения алгоритма блочно-модульного интерактивного обучения.

Технологический подход к обучению активно разрабатывается в работах В.В. Афанасьева, В.П. Беспалько, О.Б. Воронковой, Т. Гилберта, М.В. Кларина, J. Scrivener и др.

Согласно В.А. Сластенину, технологический подход – это строгое научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий [168].

По мнению Т. Сакамото, технологический подход есть не что иное, как внедрение в педагогику системного способа мышления [139].

В своем исследовании, А.Ю. Журба опирается на мнение В.И. Чупрасова, который отмечает, что современный подход к преподаванию в вузе заключается именно в его построении на *технологической* основе [73, с. 35].

В основе технологического подхода лежит понятие «педагогическая технология». Рассмотрим данное понятие.

Ряд ученых (среди них А.К. Колеченко и Д.Г. Левитес) отмечают, что технология – это рациональная организация труда, представляющая собой запрограммированный набор операций по формированию знаний, умений, навыков в соответствии с поставленными педагогическими целями [103].

Д.Г. Левитес рассматривает педагогическую технологию как упорядоченную систему действий, выполнение которых приводит к гарантированному достижению результата [116].

В.П. Сергеева полагает, что *технологию* можно рассматривать как модель учебно-воспитательного или социального процесса, предполагающую диагностичное целеполагание и достижение конкретного воспроизводимого результата путем использования определенных видов, форм, методов обучения [164].

И.С. Дмитрик, И.П. Подласый, Г.К. Селевко, Н.Е. Щуркова, рассматривают педагогическую технологию как систему.

М.В. Кларин определяет педагогическую технологию как «системную совокупность и порядок функционирования всех личностных, инструментальных и методологических средств, используемых для достижения педагогических целей» [100].

Таким образом, сущность технологического подхода заключается в рассмотрении процесса формирования компетенций делового общения в обучении иностранному языку как целостной *системы*, компоненты которой находятся во взаимообусловленности, взаимосвязи и взаимозависимости, что позволяет гармонично сочетать ряд условий, необходимых для формирования качеств будущего бакалавра, способного компетентно функционировать в сфере профессиональной деятельности, владеть современными технологиями и осуществлять научную деятельность. Согласно В.Г. Афанасьеву, *система* – комплекс взаимосвязанных объектов, подразумевающий наличие компонентов,

структуры и функций, а также факторов, обеспечивающих целостность системы, ее относительную самостоятельность [15].

Реализация технологического подхода в данном исследовании характеризуется поэтапным решением задач: выработкой основных положений, формированием теоретической и научно-методологической баз; планированием и проектированием работы в соответствии со спецификой процесса обучения иностранному языку делового общения; оптимальным использованием в образовательном процессе продуктивных технологий обучения, информационно-технологических ресурсов и обеспечением студентов грамотным последовательным научно-педагогическим руководством их применения; включением будущих бакалавров в научно-исследовательскую познавательную деятельность. Применение технологического подхода позволяет рассмотреть процесс формирования компетенций делового общения как неотъемлемую часть профессиональной подготовки бакалавров, реализация которого происходит с опорой на общедидактические принципы педагогики.

Формирование компетенций делового общения подразумевает профессионально-личностное развитие субъекта, всестороннее раскрытие его возможностей и потенциала. Согласно А.Г. Маслоу, основным и решающим средством развития личности является деятельность. Деятельность приводит к самоактуализации личности, когда человек самозабвенно посвящает жизнь своему призванию [123]. Следовательно, чтобы сформировать компетенции делового общения у будущих бакалавров, подготовить их к профессиональной деятельности, необходимо включить студентов в эту деятельность. Вовлечение в деятельность зачастую подразумевает взаимодействие с другими людьми, построение взаимоотношений, что способствует развитию личности. В связи с этим, данное исследование подразумевает опору на *коммуникативно-деятельностный* подход, описанный в работах Л.С. Выготского, В.И. Загвязинского, И.А. Зимней, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна и др.

Коммуникативно-деятельностный подход предполагает направленность всех педагогических мер на организацию интенсивной, постоянно усложняющейся

учебной коммуникативной деятельности, ибо только через собственную деятельность человек усваивает науку и культуру, способы познания и преобразования мира, формирует и совершенствует личностные качества. Коммуникативно-деятельностный подход означает, что в центре обучения находится студент как субъект учебной деятельности, имеющий свои индивидуально-психологические, возрастные и национальные особенности. Деятельностный характер обучения предполагает организацию занятий как учебной деятельности, направленной на постановку и решение обучающимися конкретной учебной задачи. Данный подход основан на утверждении о том, что только в процессе общения людей возникает подлинная уникальная личность, способная развивать свои творческие возможности, а также саморазвиваться [47, 74, 118].

В современном мире способность осуществлять качественное деловое общение на иностранном языке – один из неотъемлемых критериев профессиональной конкурентоспособности, в то время как внутренний диалог способствует самопознанию и самооценке.

Е.И. Пассов понимает коммуникативно-деятельностный подход как стратегию образования, характеризующуюся определенными параметрами общения: мотивированность деятельности студента на основе внутреннего побуждения; целенаправленность или осознание студентом заданной цели; речемыслительная активность, предполагающая постоянное взаимодействие студента с участниками процесса обучения; выражение личного отношения к проблеме; эмоциональная, смысловая, личностная контактность; ситуативность; функциональность; эвристичность; информативность; проблемность; выразительность в использовании вербальных и невербальных средств общения [138].

Коммуникативно-деятельностный подход в формировании компетенций делового общения предполагает широкое применение интерактивных методов и технологий обучения с целью выработать навыки спонтанного реагирования в процессе общения. Следует отметить, что проблемно-речевые, творческие, игровые задания должны преобладать над чисто лингвистическими, готовить

обучаемых к реальному деловому общению на иностранном языке в сфере бизнеса.

В основу *межкультурного подхода* положена идея о необходимости подготовки будущих бакалавров экономического вуза к осуществлению эффективной межкультурной коммуникации в деловой сфере. Многочисленные исследования в области межкультурного подхода к обучению (Д. Ниренберг, И.Л. Плужник, А.П. Садохин, Ph. O'Connor, K. Waechter, и др.) подчеркивают, что доминантой данного подхода является способность анализировать и сравнивать особенности коммуникации носителей различных культур. Данный вывод основывается на предположении о том, что межкультурной оценке, прежде всего, подвергается профессиональная сфера деловой коммуникации с иноязычными коллегами [146, 158, 233].

Знание особенностей взаимодействия с представителями различных культур является ключевым аспектом гармонизации межкультурной деловой коммуникации в современном мире. Актуализация данного аспекта обусловлена необходимостью для будущих бакалавров быть осведомленными и учитывать межкультурные различия, общие черты культур для выбора стиля, стратегий и тактик коммуникации в межкультурной деловой сфере. Игнорирование межкультурного аспекта делового взаимодействия приводит к неэффективности процесса ведения переговоров и управления международной организацией, нарушению правил бизнес этики и коммуникации, способствует созданию конфликтных ситуаций в сфере бизнес-отношений [9, 127].

Не менее важен для данного исследования *компетентностный подход*, суть которого заключается в приобретении студентами целостного опыта решения различного рода проблем, выполнения определенных социальных ролей в ходе включения обучающихся в образовательный процесс.

Исследование *компетентностного подхода* затрагивает такие понятия, как «компетентность», «компетенция», «ключевые компетенции», «общие и профессиональные компетенции», которые рассматриваются в зарубежной и отечественной литературе довольно неоднозначно, что обусловлено сложностью

интеграции компетентностного подхода в существующую модель российского образования.

В российской образовательной системе, переориентация оценки результатов образования с понятий «образованность», «общая культура», «воспитанность», «подготовленность» на понятия «компетенция», «компетентность» обучающихся произошла после публикации исследования «Стратегии модернизации содержания общего образования – 2001 г.» и целого ряда других работ (В.И. Байденко, В.А. Болотов, И.А. Зимняя, В.В. Сериков, Ю.Г. Татур, А.В. Хуторской, В.Д. Шадриков и др.) [18, 34, 78, 175, 191].

Ученые пришли к выводу, что «компетентность» включает в себя *знания, умения и навыки* и является значительно шире этих понятий, ввиду того, что *компетентность* содержит не только когнитивную и операционально-технологическую составляющие, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую. Понятие «компетентность» предполагает достижение определенных результатов обучения (знаний, умений, навыков), формирование системы ценностных ориентаций и привычек. Формирование компетентности происходит не только в рамках процесса обучения в вузе, но и под влиянием социальной сферы взаимодействия обучающегося (семья, друзья, работа) с учетом политической, религиозной и культурной направленности страны в целом. В связи с этим, реализация компетентностного подхода осуществляется с опорой на комплексную, образовательно-культурную ситуацию, в которой живет и развивается обучающийся [18].

Многие отечественные и зарубежные ученые (Г.Э. Белицкая, И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Дж. Равен, R.W. White и др.) сталкиваются с проблемой трактовки понятий «компетенция» и «компетентность», заключенной в необходимости определения сходных и отличных характеристик данных понятий, необходимости либо синонимизировать, либо придавать каждому из них разные смыслы [25, 110, 122, 152, 235].

В целом, исходя из трактовки «компетенции» в ее противопоставлении «употреблению», реализации (performance), предложенной еще в 1965 году

Н. Хомским, и соответственно разграничивая на этой основе понятия «компетенция» и «компетентность» по основанию потенциальное – актуальное, когнитивное – личностное, под *компетентностью* понимается актуальное, формируемое личностное качество как основывающаяся на знаниях, интеллектуально и личностно обусловленная социально-профессиональная характеристика человека [184].

Согласно В.И. Байденко, компетенции выступают как наиболее адекватный, единый язык для описания результатов обучения будущих бакалавров, с учетом академических и профессиональных профилей и уровней высшего образования [19].

А.В. Хуторской отмечает, что *компетенция* – это некий стандарт, идеал, перечень умений, к достижению которых стремится студент. *Компетентность* – уровень достижения компетенции [187].

Для Б.И. Хасан *компетенция* – то, на что претендуют, что должно быть достигнуто; *компетентность* – то, чего достиг из желаемого определенный обучающийся [183].

Группа исследователей, выполнивших проект «Совершенствование структуры ГОС ВПО на основе компетентностной модели выпускника и разработка информационной технологии их проектирования» (К.Е. Аббакумов, А.М. Коточигов, Н.Н. Кузьмин, О.Ю. Маркова, Д.В. Пузанков, А.А. Шехонин и др.) обратили свое внимание на то, что компетентностный подход оказывает серьезное влияние на переориентацию оценочной культуры образования – от оценки знаний, умений и навыков – к оценке компетенций [19].

Ученые отметили, что отечественное образование требует инновационной методологической перестройки оценки качества усвоенных знаний, приобретенных навыков, способностей и компетенций, которая позволит выработать новые подходы к повышению качества образования. Как отмечает В.И. Байденко, «при компетентностном подходе результаты образования и компетенции находятся в центре деятельности по реформированию образования» [19].

Г.И. Ибрагимов в статье «Компетентностный подход в профессиональном образовании», говоря о месте компетентностного подхода, пишет: «С нашей точки зрения <...> компетентностный подход не отрицает академического, а углубляет, расширяет, дополняет его. Компетентностный подход более соответствует условиям рыночного хозяйствования, ибо он предполагает ориентацию на формирование наряду с профессиональными ЗУНами (что для академического подхода – главное и практически единственное), трактуемыми как владение профессиональными технологиями, еще и развитие у обучающихся таких универсальных способностей и готовностей (ключевых компетенций), которые востребованы современным рынком труда. Компетентностный подход, будучи ориентированным, прежде всего, на новое видение целей и оценку результатов профессионального образования, предъявляет свои требования и к другим компонентам образовательного процесса – содержанию, педагогическим технологиям, средствам контроля и оценки. Главное здесь – это проектирование и реализация таких технологий обучения, которые создавали бы ситуации включения студентов в разные виды деятельности (общение, решение проблем, дискуссии, диспуты, выполнение проектов)» [80].

Согласно П.И. Пидкасистому, с позиции компетентностного подхода перед преподавателем в отношении обучающихся стоят следующие задачи:

- научить учиться, т.е. научить решать проблемы в сфере учебной деятельности;
- научить объяснять явления действительности, их сущность, причины и взаимосвязи;
- научить ориентироваться в ключевых проблемах современной жизни;
- научить ориентироваться в мире духовных ценностей;
- научить решать проблемы, связанные с реализацией определенных социальных ролей;
- научить решать проблемы в различных видах профессиональной деятельности;
- научить решать проблемы профессионального выбора [144].

Наличие богатой теоретической базы в области исследования компетентностного подхода позволяет отметить, что данный подход ориентирован на сферу профессиональной деятельности, менее жестко привязан к конкретному объекту или предмету труда, что обеспечивает мобильность и повышает конкурентоспособность выпускников экономических вузов в изменяющихся условиях рынка труда [181].

Немаловажен тот факт, что в нашей стране укоренился термин «компетентностный подход», как следствие присоединения России к Болонскому процессу в 2003 году – стратегии создания единого образовательного пространства Европейских стран и России. Помимо перехода от традиционной ЗУН-парадигмы к новой парадигме, в основе которой лежит формирование у обучающихся определенного набора компетенций, реализация Болонского процесса в условиях мирового финансового и экономического кризиса предполагает решение следующих образовательных задач:

- предоставление качественного образования как можно большему числу студентов, расширение студенческой мобильности;
- улучшение подготовки выпускников к требованиям рынка труда;
- повышение привлекательности европейских систем образования, их конкурентоспособности;
- поддержка вузов в развитии инновационных образовательных программ, в том числе с использованием современных информационных технологий, ориентация программ на рынок труда;
- усиление диалога с работодателями, формирование программ со сбалансированным соотношением теоретической и практической частей;
- продолжение усилий по внедрению ранее согласованных структурных реформ, с целью создания единой системы образовательных степеней и кредитов, унификации стандартов качества высшего образования;
- введение двухуровневой системы высшего образования – *бакалавриат и магистратура* [18].

В данном исследовании рассматривается процесс формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров, следовательно, обратимся к понятию *бакалавр*.

Бакалавр (от лат. *baccalarius*, первоначальное значение – подвассал, от *baccalaria* – поместье) – академическая степень или квалификация, приобретаемая субъектом после освоения первой ступени высшего образования, обеспечивающей овладение общекультурным профессиональным образованием и ориентировочной основой будущей профессиональной сферой деятельности [161].

Степень уровня бакалавра является квалификацией высшего образования, которая охватывает 180-240 кредитов по единой общеевропейской кредитной системе ECTS, присваивается по результатам защиты выпускной работы на заседании Государственной аттестационной комиссии и даёт право на поступление в магистратуру [161].

Согласно модели «Российское образование – 2020», роль бакалавриата заключается в создании основы для переобучения в течение жизни. По данным вышеназванного нормативно-правового документа бакалавриат характеризуется большим объемом часов, отведенных на изучение иностранного языка, в том числе иностранного языка делового общения, вовлечением в реальные проекты, появлением коллективных форм учебной работы. Безусловным требованием к бакалавриату является освоение иностранного языка на уровне, достаточном для свободной коммуникации, участия в совместных международных исследовательских и образовательных проектах, стажировках (для обучаемых и преподавателей). Это обуславливает необходимость владения будущим бакалавром компетенциями в сфере деловой коммуникации [178, 179].

Проанализировав вышеперечисленные подходы применительно к процессу формирования компетенций делового общения, а также учитывая влияние Болонского процесса на образовательную систему нашей страны, определим основные *методологические принципы* данного исследования:

1) *Принцип синергичности* подразумевает опору на образовательную логику – управление учебным процессом, содействующим формированию компетенций делового общения у будущих бакалавров на базе синергии создаваемых компетенций. Синергетический эффект в процессе обучения есть не что иное, как возрастание эффективности деятельности в итоге интеграции системного эффекта, который реализуется на базе последовательности и взаимодополняемости осваиваемых студентом компетенций делового общения в критериях разных дисциплин [1].

2) *Принцип модульности* определяет, что эффективность и совершенствование процесса интерактивного обучения деловому общению возможны при организации блочно-модульного обучения, которое предполагает целостность, завершенность, полноту, логичность и пошаговый контроль усвоения учебного материала. Каждый учебный курс обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения» содержит пять этапов, содержание которых составляет алгоритм интерактивных методов обучения деловому общению на иностранном языке. Таким образом, достигается системное воздействие на студентов, создаются определенные организационно-педагогические условия, способствующие структурированности и организованности процесса обучения деловому общению на иностранном языке.

3) *Принцип самоактуализации и саморазвития личности* подразумевает формирование у студентов стремления к более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей, реализации творческого потенциала, потребности в самосовершенствовании и самоопределении, приобретении личностного опыта. В контексте данного исследования, самоактуализация и саморазвитие личности происходит в процессе технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении иностранному языку делового общения, конечной целью которого выступает формирование компетенций делового общения.

4) *Принцип профессионального моделирования в деятельности студента и преподавателя* заключается в необходимости обучения будущих бакалавров

посредством моделирования ситуаций их будущей профессиональной сферы (в контексте данной работы – сферы бизнеса). Реализация данного принципа осуществляется с помощью алгоритма блочно-модульного интерактивного обучения, который подразумевает широкое применение игровых, дискуссионных, тренинговых методов обучения, проведение мастер-классов и семинаров представителями сферы бизнеса. Принцип подразумевает снятие барьера в общении с представителями различных культур, способствует развитию уверенности в себе и своих силах, что в будущем обеспечит успешный карьерный рост и конкурентоспособность студентов на рынке труда.

5) *Принцип конкурентоспособности.* Данный принцип детерминирован возрастающей долей рыночных отношений в обществе. Влияние коммерческой деятельности настолько сильно, что проникает и в образовательный процесс, в результате чего основной целью высших учебных заведений является предоставление на рынок труда компетентных и конкурентоспособных профессионалов. Под *конкурентоспособностью* в контексте данного исследования понимается способность выдерживать конкуренцию с себе подобными, совершать конкурентные действия и превзойти конкурентов [101].

Рассмотрев актуальное для данной работы понятие *компетенции*, обратимся к исследованиям, посвященным *компетенциям делового общения*, а также определению их места в формировании ключевых компетенций будущих бакалавров.

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 [111].

Ф.М. Кадырова выделяет 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 личностного общения, круглых столах по обмену опытом;

- коммуникативное умение чтения договоров, контрактов, инструкций, документации с целью извлечения необходимой информации;

- коммуникативное умение письма – написание делового и личного письма, заполнение деловых документов [90].

Исследования, проведенные американскими учеными (Е. Anderson, Р. Angell, S.D. Foster, D. Conrad, R. Newberry, S. Ober, и др.) в области определения компетенций делового общения, позволили значительно обогатить теорию обучения деловому общению на иностранном языке.

Учеными (D. Conrad, R. Newberry, S. Ober) проведено исследование, целью которого было определить основные *компетенции делового общения*, его результаты опубликованы в *American Communication Journal*. Как отмечает Е. Anderson, зачастую, рассматривая деловое общение, 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. Однако, владения 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 коммуникации в сфере бизнеса, сталкиваясь с необходимостью вести переговоры на иностранном языке, общаться с зарубежными партнерами и т.д. [205, 210].

Таким образом, преследуя цель более полно и глубоко изучить механизмы формирования столь важных в современном мире компетенций, D. Conrad и R. Newberry определили 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 [210].

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 [210].

Межличностные компетенции делового общения – 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 [207].

Рассмотренные исследования в определении компетенций делового общения (Ф.М. Кадырова, В.И Курбатов, Е. Anderson, Р. Angell, D. Conrad, R. Newberry, S. Ober и др.) и в области компетентностного подхода (В.И. Байденко, В.А. Болотов, И.А. Зимняя, В.А. Сластенин, С. Volt-Lee, S.D. Foster, K. Waner), а также Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 38.03.02 «Менеджмент» послужили основанием для определения компетенций делового общения будущих бакалавров: *когнитивной, коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, информационно-технологической, межкультурной* (таблица 1).

Опираясь на вышеизложенное исследование, мы рассматриваем *компетенции делового общения* как кластер (комплекс) взаимосвязанных когнитивных, коммуникативных, лингвистических, межкультурных, организационно-управленческих, информационно-технологических знаний, умений и навыков эффективной коммуникации в деловой сфере.

Следует отметить, что задачи формирования и развития компетенций иноязычного делового общения решаются в ходе обучения иностранному языку на различных уровнях образования [172].

Таблица 1 – Компетенции делового общения на иностранном языке

Компетенция делового общения	Характеристика компетенции
Когнитивная компетенция	Интеллектуальные умения самоорганизации и самообразования в изучении иностранного языка делового общения.
Коммуникативная компетенция	Способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации.
Лингвистическая компетенция	Стремление логически и грамматически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь на иностранном языке в процессе коммуникации в деловой сфере для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
Организационно-управленческая компетенция	Установление контакта и взаимопонимания в коллективе при управлении им, основанное на умении толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
Информационно-технологическая компетенция	Способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, корпоративных и информационных системах.
Межкультурная компетенция	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

В данном параграфе нами были рассмотрены теоретико-методологические основы формирования компетенций делового общения будущих бакалавров в процессе обучения иностранному языку.

Определены основные методологические *подходы* исследования – технологический, коммуникативно-деятельностный, межкультурный, компетентностный. На основании подходов выведены и рассмотрены следующие *принципы*: синергетичности, модульности, самоактуализации и саморазвития личности, профессионального моделирования в деятельности студента и преподавателя, конкурентоспособности.

Исследования в области компетентностного подхода (В.И. Байденко, Г.Э. Белицкая, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Н. Хомский, А.В. Хуторской, W. Nutmacher и др.), а также работы в области изучения компетенций делового общения (Ф.М. Кадырова, В.И. Курбатов, Е. Anderson, D. Conrad и др.) предоставили основание для уточнения понятия «*компетенции делового*

общения» – это кластер (комплекс) взаимосвязанных когнитивных, коммуникативных, лингвистических, межкультурных, организационно-управленческих, информационно-технологических знаний, умений и навыков эффективной коммуникации в деловой сфере.

В заключение параграфа отметим, что опора на методологические *подходы* (технологический, межкультурный, компетентностный, коммуникативно-деятельностный) и сформулированные на их основе *принципы* способствует стимулированию, интенсификации и оптимизации процесса по формированию компетенций делового общения при условии эффективного *технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению*, специфика которого будет рассмотрена в следующем параграфе.

1.2. СПЕЦИФИКА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ В ИНТЕРАКТИВНОМ ОБУЧЕНИИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ

Проведенное исследование в области формирования компетенций делового общения, результаты которого представлены в предыдущем параграфе, позволяют определить данные компетенции как неотъемлемую составляющую общей компетентности будущего бакалавра.

Однако процесс профессиональной подготовки студентов требует постоянного усовершенствования в связи с возрастающими требованиями к выпускникам вузов. Одним из способов совершенствования профессиональной подготовки обучающихся выступает технологическое сопровождение будущих бакалавров, характеризующееся наличием определенной *специфики* его реализации в интерактивном обучении деловому общению.

Под *спецификой* (лат. *specificus* – *видоопределяющий*) понимается совокупность отличительных особенностей, присущих данному предмету или явлению [63]. Следовательно, рассматривая специфику технологического сопровождения студентов в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, мы определяем те характерные черты и особенности, которые присущи данному процессу.

В условиях глобальной технологизации и информатизации основным приоритетом деятельности образовательных организаций становится *непрерывный* процесс создания условий развития всесторонней личности, ориентированный на формирование системы научных и практических знаний, умений и навыков, ценностных ориентаций, делового поведения, позволяющих студенту активно функционировать в межкультурной социальной среде. Здесь речь идет об осуществлении *поддержки*, основывающейся на сохранении максимума свободы и ответственности обучающегося в выборе путей решения актуальной проблемы [3, 163].

Главной задачей преподавателя в современных условиях системы модернизации процесса обучения деловому общению на иностранном языке является создание познавательной, творческой атмосферы, стимулирование обучающихся к самостоятельному приобретению знаний, организации делового иноязычного общения и сотрудничества студентов для совместного поиска решения проблем сферы бизнес-отношений, а именно обеспечение преподавателем *сопровождения* образовательного процесса. Рассмотрим данное понятие более подробно.

Исследование понятия «сопровождение» в отечественной и зарубежной науке отражает наличие богатой теоретической базы в изучении данной проблемы.

Согласно словарю С.И. Ожегова «сопровождение» означает сопутствовать чему-либо, служить приложением, дополнением к чему-либо [131].

«Сопровождение» студента представляет собой его социальное взаимодействие с окружающими людьми, функциями воздействий которых

является развитие этого обучаемого на жизненном пути, в разнообразных личных и социальных ситуациях. Такое сопровождение может носить различный характер, что подтверждается наличием в практической деятельности и научной литературе понятий «педагогическое сопровождение», «психологическое сопровождение», «научное сопровождение», «социально-педагогическое сопровождение», «технологическое сопровождение» и др. [119, 125].

Автор теории «педагогического сопровождения» (Е.А. Козырева) рассматривает данное понятие как систему профессиональной деятельности преподавателя, направленную на создание условий для позитивного взаимодействия сопровождающего (преподавателя) и сопровождаемого (студента) в образовательной организации, целью создания которых является решение жизненных проблем сопровождаемого [163].

М.И. Рожков также подчеркивает, что сущность педагогического сопровождения заключается не только в усилении позитивных факторов обучения, но и в нейтрализации негативных [154].

Согласно исследованию, проведенному рядом ученых (В.П. Сергеева, О.А. Нестерова и др.) «педагогическое сопровождение» – это процесс взаимосвязанной деятельности всех субъектов сферы образования, направленный на обеспечение эффективного взаимодействия обучаемых с образовательной средой, способствующего их самоопределению, самоактуализации, самоутверждению и саморазвитию. Педагогическое сопровождение – это поддержка, помощь в разработке личностной траектории развития, самообразования и самовоспитания, выбор оптимальных решений в различных ситуациях, связанных с личностным и профессиональным самоопределением каждого обучаемого [163, с. 15].

Считаем важным выявить отличие понятия «педагогического сопровождения» от «педагогической поддержки». Согласно работам ученых (Е.А. Александрова, О.С. Газман, Е.В. Гутман, И.А. Липский), педагогическая поддержка определяется как деятельность преподавателя, направленная на оказание помощи студентам в решении возникающих проблем в процессе

обучения с целью достижения позитивных результатов. Основной целью педагогической поддержки является устранение препятствий, мешающих успешному самостоятельному продвижению в образовании. Однако, определение понятия «педагогическое сопровождение» говорит о предоставлении субъекту большей самостоятельности в плане принятия решений о необходимости оказания ему помощи. Сопровождение означает свободу выбора студентом пути решения проблемы, преподаватель же выступает в роли помощника-консультанта, помогающего выбрать образовательный маршрут и сопровождающий его прохождение [48, 62, 119, 125].

Таким образом, сопровождение отличается от поддержки тем, что уменьшается степень вмешательства преподавателя в процесс индивидуального образования студента.

Исследование понятия «сопровождение» обнаружило существование определенной специфики его осуществления в вузе.

Обратившись к системе высшего образования, Д.А. Торопов проанализировал особенности конструктивистского подхода к сопровождению студентов, реализуемого в Германии. Исследования выявили, что его сущность заключается в том, что за счет создания уникальных учебных полей у студента появляется возможность создавать, конструировать свое собственное понимание окружающего, собственную учебную среду. Среду, в которой преподаватель выступает в качестве консультанта, эффективно использующего педагогические *технологии* [177].

Сущность педагогической технологии как всеобъемлющего многостороннего явления лучше других подчеркивает определение Ассоциации по педагогическим коммуникациям и технологиям: «Педагогическая технология – это комплексный, непрерывный процесс, охватывающий людей, идеи, средства, способы организации деятельности по анализу проблем и планированию, обеспечению, осуществлению, руководству, а так же решение проблем, относящихся ко всем аспектам усвоения знаний» [147, с. 12].

Ряд авторов (О.В. Свинаярева, Д.А. Торопов, И.В. Ульянова) однозначно

отметили, что в высшем учебном заведении сопровождение студентов приобретает тенденции «технологичности». Авторы подчеркивают, что сопровождение обучающихся в вузе – это не просто поддержка на уровне социально-психологической адаптации студентов к вузу, но заранее спроектированный, запрограммированный образовательный процесс, подразумевающий коррекцию содержания образования в соответствии с требованиями научно-технического прогресса, совершенствование методики обучения на основе достижений информационных и образовательных технологий [177].

Подобные тенденции вызваны внедрением компетентностного подхода в отечественное образование, так как данный подход актуализирует значимость рассмотрения дополнительных информационно-технологических возможностей и ресурсов модернизации процесса обучения деловому общению на иностранном языке. Отметим, что в рамках данного исследования сопровождение, осуществляемое в вузе, ориентировано на достижение определенного запланированного результата – овладение студентами компетенциями делового общения, что способствует развитию профессионализма, конкурентоспособности и мобильности будущего бакалавра-менеджера. Ввиду того, что эффективное достижение целей возможно только на основе знания имеющихся современных ресурсов по решению проблемной ситуации и способности эти ресурсы организовывать в действенные поддерживающие и коррелирующие программы, сопровождение в процессе интерактивного обучения деловому общению будущих бакалавров можно назвать «технологическим».

Важным этапом технологического сопровождения, направленного на повышение эффективности процесса обучения деловому общению на иностранном языке и обеспечивающего достижение поставленных целей, является *технологизация* образовательного процесса, продуктами которой могут выступать социально и профессионально-значимые алгоритмы поведения обучающихся, способствующие успешности и конкурентоспособности будущих бакалавров. Технологизация процесса обучения деловому общению на

иностранным языке – это, прежде всего, направленность всех педагогических мер на достижение конечного результата (формирование компетенций делового общения), подчинение процесса обучения точно поставленной цели. Технологизация учебного процесса происходит на всех его структурных уровнях: в учебном процессе в целом, в блоках дисциплин, отдельных дисциплинах (модулях), формах и методах обучения, во взаимодействии преподавателя и студента [33, 73].

Как отмечает в своем исследовании Л.В. Бодичева, принципами технологичности образовательного процесса являются:

- детальное описание образовательных целей;
- поэтапное проектирование способов достижения заданных результатов;
- системное применение психолого-педагогических и технических средств передачи, представления, восприятия, переработки учебной и социокультурной информации;
- системное использование обратной связи в целях корректировки и оценки эффективности образовательного процесса;
- гарантированность достигаемых результатов;
- воспроизводимость процесса обучения вне зависимости от мастерства педагога;
- оптимальность соотношения затрачиваемых ресурсов и усилий [33, с. 102].

Таким образом, подчеркнем, что технологическое сопровождение представляет собой процесс, имеющий определенную последовательность операций в соответствии с образовательными стандартами, реализация которых приведет к достижению запланированного, воспроизводимого результата.

Технологическое сопровождение может рассматриваться в двух аспектах – сопровождение *личности* и сопровождение *процесса*. В данном исследовании мы делаем акцент на сопровождение *личности* (будущих бакалавров). Целью технологического сопровождения является целенаправленное развитие личности сопровождаемого, заключающееся в осознании себя как субъекта собственной жизни и реализации своих возможностей в деловой сфере, в формировании

ориентации поля развития будущего профессионала, ответственность за действие в котором несет сам сопровождаемый. Технологическое сопровождение осуществляется посредством специальных форм взаимодействия сопровождающего и сопровождаемого [119, 154].

Считаем важным подчеркнуть, что технологическое сопровождение будущих бакалавров носит комплексный характер, а именно: отражает механизмы взаимодействия студентов в социальной сфере, одновременно выступает во временной, пространственной и институциональной формах, может быть отражено посредством системно-структурных, процессуальных и деятельностных характеристик [155, 177].

Необходимо отметить, что технологическое сопровождение будущих бакалавров в интерактивном обучении иноязычной коммуникации имеет ряд характерных отличий от педагогического сопровождения, а именно:

- полная управляемость учебного процесса на основе внедрения спроектированного алгоритма интерактивности, что позволяет гарантировать конкретный, запланированный результат;

- построение учебного процесса на основе достижений научно-технического прогресса, современных компьютерных технологий и информационных образовательных онлайн-ресурсов;

- ступенчатое, пошаговое управление процессом обучения путем его организации на основе блочно-модульного представления информации;

- применение технологического сопровождения требует высокого профессионализма преподавателя, его осведомленности в сфере современных образовательных технологий и информационных ресурсов для осуществления взаимодействия преподаватель-студент;

- технологическое сопровождение подразумевает содействие профессионально-личностному становлению будущих бакалавров и включает знакомство студентов с экспертами сферы бизнеса (взаимодействие студент-эксперт).

Данный аспект технологического сопровождения очень ценен в обучении иноязычному деловому общению, так как позволяет погрузить студентов в реальную профессиональную сферу их будущей деятельности, снять барьер в общении с представителями мира бизнеса, мотивировать в изучении деловой коммуникации, расширить представление о возможностях иностранного языка делового общения.

Технологическое сопровождение будущих бакалавров в процессе интерактивного обучения иностранному языку делового общения обладает определенными характеристиками. Обратимся к их рассмотрению в таблице 2.

Таблица 2 – Характеристика технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению

Черты технологического сопровождения	Характеристика технологического сопровождения
1. Диагностичное целеполагание.	Постановка (описание) цели, позволяющая надежно определить степень ее достижения.
2. Концептуальность.	Разработка технологического сопровождения осуществляется с опорой на современную научную концепцию. Достижение образовательных целей предопределено философским, психологическим, дидактическим и социально-педагогическим обоснованиями.
3. Системность и целостность.	Технологическое сопровождение представляется как целостная система непрерывного взаимодействия элементов учебного процесса, комплексное, ступенчатое и грамотное сочетание которых влечет за собой достижение запланированного результата (поставленной цели) совместной деятельности педагога и обучаемого.
4. Методичность.	Каждый этап технологического сопровождения характеризуется наличием разнообразного и актуального учебно-методического материала.
5. Интегративность.	Технологическое сопровождение в обучении предусматривает интеграцию современных интерактивных форм, методов и средств обучения, использование инновационных компьютерных и Интернет-ресурсов, позволяющих информатизировать обучение и автоматизировать рутинные операции.

Черты технологического сопровождения	Характеристика технологического сопровождения
6. Непрерывность.	Строгая последовательность учебных действий достигается в блочно-модульном обучении будущих бакалавров со 2-го по 4-й курс. Непрерывность осуществляется не только путем взаимодействия преподаватель-студент, студент-студент непосредственно на занятии, но и с помощью организаций встреч, гостевых лекций с экспертами в сфере профессиональной деятельности будущих бакалавров – студент-эксперт. Таким образом, в непрерывный процесс обучения вовлечена и реальная профессиональная сфера студентов. Использование современных компьютерных и онлайн-ресурсов позволяет студентам совершенствовать и отрабатывать необходимые знания, умения и навыки дома на персональном компьютере, что содействует непрерывности обучения и развивает навыки самостоятельной работы.
7. Сотрудничество, основанное на взаимоуважении и кооперации: <i>преподаватель-студент; студент-студент; студент-эксперт.</i>	Определение форм взаимодействия сопровождаемого и сопровождающего, их функций, ролей, связей, формирующихся на протяжении технологизируемого фрагмента процесса обучения [73]. Технологическое сопровождение строится на сочетании принципов предметно-ориентированного и личностно-ориентированного обучения, которые характеризуются отсутствием авторитаризма и наличием паритетных отношений, развитием творческой личности и свободы слова.
8. Учет особенностей развития коллектива.	Инновационное технологическое сопровождение может основываться только на новых знаниях о студентах, понимании глубинных процессов формирования и развития личностных качеств. Это обуславливает важность принятия во внимание уровня обученности студентов при постановке цели обучения. Завышение целей, так же как и занижение, делает процесс обучения неэффективным.
9. Контроль качества и рефлексия.	Нельзя управлять ни одним процессом бесконтрольно. Технологическое сопровождение, помимо постановки актуальной для современного общества цели, должно включать в себя осуществление объективного контроля качества усвоения учебного материала, анализ результатов обучения, ключевым положением которого является конкурентоспособность будущего бакалавра, его способность строить карьеру и реализовывать себя на рынке труда.
10. Гарантированность планируемого результата.	Полная управляемость учебного процесса позволяет спроектировать процесс обучения таким образом, который позволит гарантировать достижение конкретного результата.
11. Воспроизводимость.	Технологическое сопровождение может быть использовано другими субъектами в образовательных учреждениях при условии соблюдения наличия необходимых элементов технологического сопровождения, организационно-педагогических условий, этапов алгоритма блочно-модульного интерактивного обучения.

Технологическое сопровождение реализуется в *блочно-модульном интерактивном обучении* будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке, разработанном нами с учетом изученных характеристик блочно-модульного обучения, основанного на компетенциях и включающего в себя широкий спектр интерактивных форм, методов и средств обучения, использование современных информационно-технических ресурсов, создание организационно-педагогических условий в экономическом вузе.

Опираясь на проведенное исследование в области педагогического и технологического сопровождения, учитывая аспекты технологизации образовательного процесса с целью его совершенствования, конкретизируем понятие *«технологическое сопровождение»* – совместная деятельность обучающихся и обучаемых на основе соблюдения последовательности элементов: обоснование идеи, создание среды, расширение пространства, реализация интерактивных методов обучения и анализ результатов.

В основу специфики технологического сопровождения положены идеи А.А. Белова, В.П. Сергеевой о представлении процесса обучения как четко организованной, продуманной во всех деталях модели совместной деятельности преподавателя и студентов – *последовательности разнообразных форм, методов и технологий в работе с будущими бакалаврами, которые, будучи реализованными, приведут к достижению запланированного результата* [26, 164].

Учитывая отмеченное выше, *специфика технологического сопровождения будущих бакалавров* может быть представлена следующими элементами совместной деятельности преподавателя, студента и эксперта (рисунок 1):

1. Центральное место в специфике технологического сопровождения занимает *обоснование идеи интерактивной формы обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке*, разработка которой направлена на формирование у студентов когнитивной компетенции делового общения и зарождение мотивации к изучению деловой коммуникации.



Рисунок 1 – Специфика технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке

2. Следующим элементом технологического сопровождения выступает *создание среды*.

Исследования понятия *образовательной среды* (С.В. Кривых, Ю.С. Мануйлов) позволяют рассматривать ее как психологическое, культурное, социальное и другое окружение обучающегося, как часть пространства, с которой субъект соприкасается [121].

Согласно исследованию Е.А. Алисова и Л.С. Подымовой, «инновационная образовательная *среда* профессионального учебного заведения формируется корпоративным сообществом *преподавателей, студентов, педагогов-новаторов*. Она должна отвечать личностным смыслам студентов, что позволит мотивировать их ответственное отношение к будущей профессии, самообразованию как необходимому фактору их успешной самореализации и самоидентификации. Личностный смысл инновационной образовательной среды состоит в создании условий для развития «всех сущностных сил» и творческих потенциалов студента

и построении на этой основе базиса для успешной профессиональной подготовки и карьеры» [4].

Принимая во внимание ведущие идеи современной науки в области образовательных сред, в *среду* технологического сопровождения нами были включены *студенты* 2, 3, 4 курсов факультета «Менеджмент» (направление «Менеджмент», профили: «Управление малым бизнесом», «Управление проектами», «Производственный менеджмент»), изучающие дисциплину «Иностранный язык делового общения», *преподаватели*, реализующие подготовку будущих бакалавров в рамках данной дисциплины, а также *эксперты* в области сферы бизнеса, взаимодействующие со студентами. Именно включение студентов в сотрудничество на основе взаимодействия преподаватель-студент, студент-студент, студент-эксперт позволит сформировать коммуникативную и межкультурную компетенции делового общения у будущих бакалавров, вызвать уважение и интерес к своей будущей профессии.

3. Следующим элементом специфики технологического сопровождения выступает *расширение пространства*. Согласно Ю.С. Мануйлову, образовательное пространство до сих пор не имеет строго очерченного объема значений. Автор предлагает тавтологически рассматривать пространство как пространство разнообразных миров, втянутых в образовательный процесс, некий ареал, из которых обучающийся черпает столько, сколько может. Таким образом, пространство понимается как ресурс, резерв, потенциал формирования интегрального и масштабного средства становления человеческой личности [121].

Пространство технологического сопровождения представляет собой совокупность направлений деятельности, относящихся к среде и включает в себя информационно-тематическое содержание подготовки студентов экономического вуза по дисциплине «Иностранный язык делового общения», которое соответствует профессиональным интересам будущих менеджеров, таким образом, создается синергетический эффект взаимодействия всех изучаемых будущими бакалаврами дисциплин в рамках реализации программ ФГОС ВО по направлению «Менеджмент».

Пространство технологического сопровождения будущих бакалавров включает направления сферы бизнеса, изучаемые на втором, третьем и четвертом курсах обучения будущих бакалавров дисциплине «Иностранный язык делового общения». Каждый курс предполагает изучение девяти тем (юнитов) (рисунок 2).

Помимо вышеуказанных тем, изучаемых в рамках дисциплины «Иностранный язык делового общения», расширение пространства подразумевает привлечение Британских издательств «Macmillan Publishers Limited» и «Pearson PLC», осуществляющих методическую поддержку образовательного процесса по изучению иностранного языка, а также организацию обучающих семинаров по вопросам составления эффективной бизнес-презентации, созданию проекта, составлению финансового отчета и т.д.

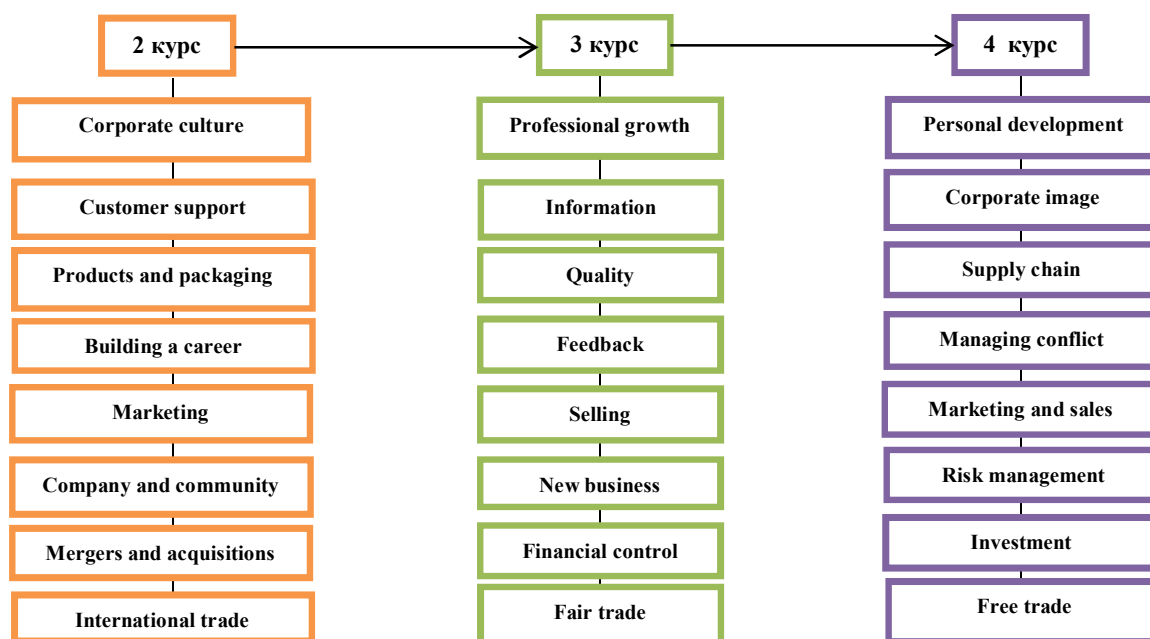


Рисунок 2 – Пространство технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке

Неотъемлемой частью процесса обучения иностранному языку делового общения является регулярное проведение межвузовских конкурсов презентаций, международных бизнес-проектов, таких как «Fast Pitch Competition», который

является ежегодным конкурсом стартапов. Для участия в конкурсе студенты должны подготовить одноминутную речь с целью привлечения инвестиций для открытия собственного бизнеса (проекта).

В качестве жюри на конкурс приглашаются ведущие сотрудники Российских и зарубежных компаний с целью обмена опытом, а также возможного дальнейшего сотрудничества. Лучшие проекты размещаются на сайте спонсоров проекта и имеют возможность получить реальные инвестиции и начать свой бизнес.

Немаловажным аспектом в развитии мотивации к изучению иностранного языка делового общения является наличие в вузе возможности для будущих бакалавров проходить стажировку в таких странах, как Австрия, Германия, Франция, Китай и др. Основным требованием к кандидатам является уверенное владение иностранным языком, навыками прохождения собеседования и написания мотивационного письма на английском языке.

В рамках изучения дисциплины «Иностранный язык делового общения» организуются круглые столы, мастер-классы, регулярными гостями которых являются бизнесмены, эксперты, владеющие иностранным языком на высоком уровне и способные помочь студентам заглянуть в мир бизнеса изнутри, понять законы его функционирования и правила деловых взаимоотношений с представителями различных стран. Опыт подобного общения очень ценен для будущих бакалавров-менеджеров, он не только способствует более успешной профессиональной реализации студента в будущем, но и формирует лингвистическую компетенцию делового общения, повышает интерес к изучению иностранного языка ввиду того, что участие в подобных круглых столах и мероприятиях возможно при владении иностранным языком на достаточно высоком уровне. И студенты, наблюдая очевидную необходимость владения деловой культурой на иностранном языке, более серьезно относятся к учебному процессу, с интересом работают над проектами и прикладывают максимум усилий к овладению учебным материалом.

4. *Реализация* интерактивных методов обучения выступает четвертым элементом специфики технологического сопровождения и осуществляется путем последовательного включения студентов в сотрудничество на основе взаимодействия преподаватель-студент, студент-студент, студент-эксперт.

Обучение будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке осуществляется со 2-го по 4-й курс и, как показывает практика, студенты испытывают значительные трудности в коммуникации в деловой сфере, требующей перестроения процесса общения относительно базового иностранного языка, который изучается на первом курсе. В данной ситуации задача преподавателя –осуществлять технологическое сопровождение таким образом, чтобы процесс обучения был максимально приближен к условиям реального общения при минимальном вмешательстве со стороны преподавателя. Очень важно, на наш взгляд, создание двусторонней коммуникации в обучении (преподаватель-студент, студент-студент, студент-эксперт).

Снять барьер в общении помогает интерактивность, которая выступает неотъемлемой составляющей процесса обучения иностранному языку делового общения. Ряд авторов (Л.С. Подымова, В.П. Сергеева и Г.В. Сороковых) рассматривают *интерактивность* как «способность взаимодействовать или находиться в режиме диалога». Следовательно, «интерактивное обучение – это, прежде всего, диалоговое обучение. Это специальная форма организации познавательной деятельности, когда учебный процесс протекает таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают» [148, с. 8].

В своих исследованиях, ученые (А.Ю. Журба, Е.С. Заир-Бек, D. Ely) отмечают особую роль в совершенствовании образовательной среды профессионального образования *«интерактивных методов и инновационных технологий обучения, ориентированных на компетентностный подход и способствующих, в конечном итоге, формированию профессиональных компетенций обучающихся»* [73, с. 33].

Передовые вузы Европы и США, так же, как и вузы нашей страны, активно внедряют интерактивные методы обучения в образовательный процесс подчеркивая их нацеленность на взаимодействие всех участников образовательного процесса: экспериментальная интерактивная система обучения – Национальный тренинговый центр (США, штат Мэриленд, Канадский университет Британской Колумбии); интерактивная образовательная площадка Edx – Гарвард, Массачусетский технологический институт; бесплатное интерактивное дистанционное обучение, проект Khan Academy – университеты Мичигана, Пенсильвании, Стэнфорд и Принстон; Reward InterN@tive – компьютерная программа, разработанная учеными Оксфордского университета [200].

Подобные тенденции служат доказательством тому, что интерактивные методы обучения являются важнейшим союзником традиционного обучения и значительно способствуют активному включению студентов в образовательный процесс. Основными преимуществами применения интерактивности в обучении деловому общению являются:

- вовлечение обучающихся в процесс усвоения нового материала не в качестве пассивных потребителей, а в качестве активных участников образовательного процесса, что способствует усилению мотивации к изучению дисциплины и созданию благоприятной атмосферы на занятии (преподаватель-студент, студент-студент) [148, 200];

- развитие навыков владения современными техническими средствами (интерактивная доска, мультимедиа оборудование, программное обеспечение для создания презентаций, карт памяти, в том числе онлайн платформы и Интернет-ресурсы) для создания монологических выступлений, диалогов, группового взаимодействия в процессе анализа ситуаций сферы бизнеса (студент-студент);

- формирование и развитие умений самостоятельно находить информацию и, что немаловажно, определять уровень ее достоверности, владеть технологиями обработки информации (преподаватель-студент);

- гибкость, мобильность, доступность образования – студенты могут

подключаться к учебным ресурсам и программам с любого компьютера, находящегося в сети, проходить обучение на дому, взаимодействовать с представителями сферы бизнеса в сети Интернет и на занятиях посредством организации мероприятий, клубов, онлайн-конференций, вебинаров и др., что активизирует формирование организационно-управленческой и информационно-технологической компетенций делового общения (студент-эксперт) [43, 97].

Наличие богатой теоретической базы и практических исследований в области интерактивных методов обучения (Л.Н. Вавилова, О.А. Голубкова, Т.С. Панина, Г.С. Харханова) отражает актуальность их применения в образовательном процессе [56, 135, 182].

5. Завершающим элементом специфики технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке является *анализ результатов*. Оценка результатов будет производиться по итогам проведения студенческой конференции «Экономический форум». Содержание этого этапа состоит не только в объективном оценивании достигнутых результатов (уровня формирования компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров), но и в произошедших изменениях в поведении обучающихся, профессионально-организаторской деятельности педагогов, возможной корректировки неэффективных элементов технологического сопровождения.

Более наглядно элементы технологического сопровождения будущих бакалавров в блочно-модульном интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке представлены на рисунке 3.

Использование технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению позволяет оптимизировать сущность и структуру взаимодействия в педагогическом процессе, повысить мотивацию и интерес студентов к обучению деловому общению на иностранном языке, сформировать необходимые компетенции более инновационным способом. Признавая инновационную роль технологического сопровождения, необходимо помнить, что к числу инноваций относят только те нововведения, в которых

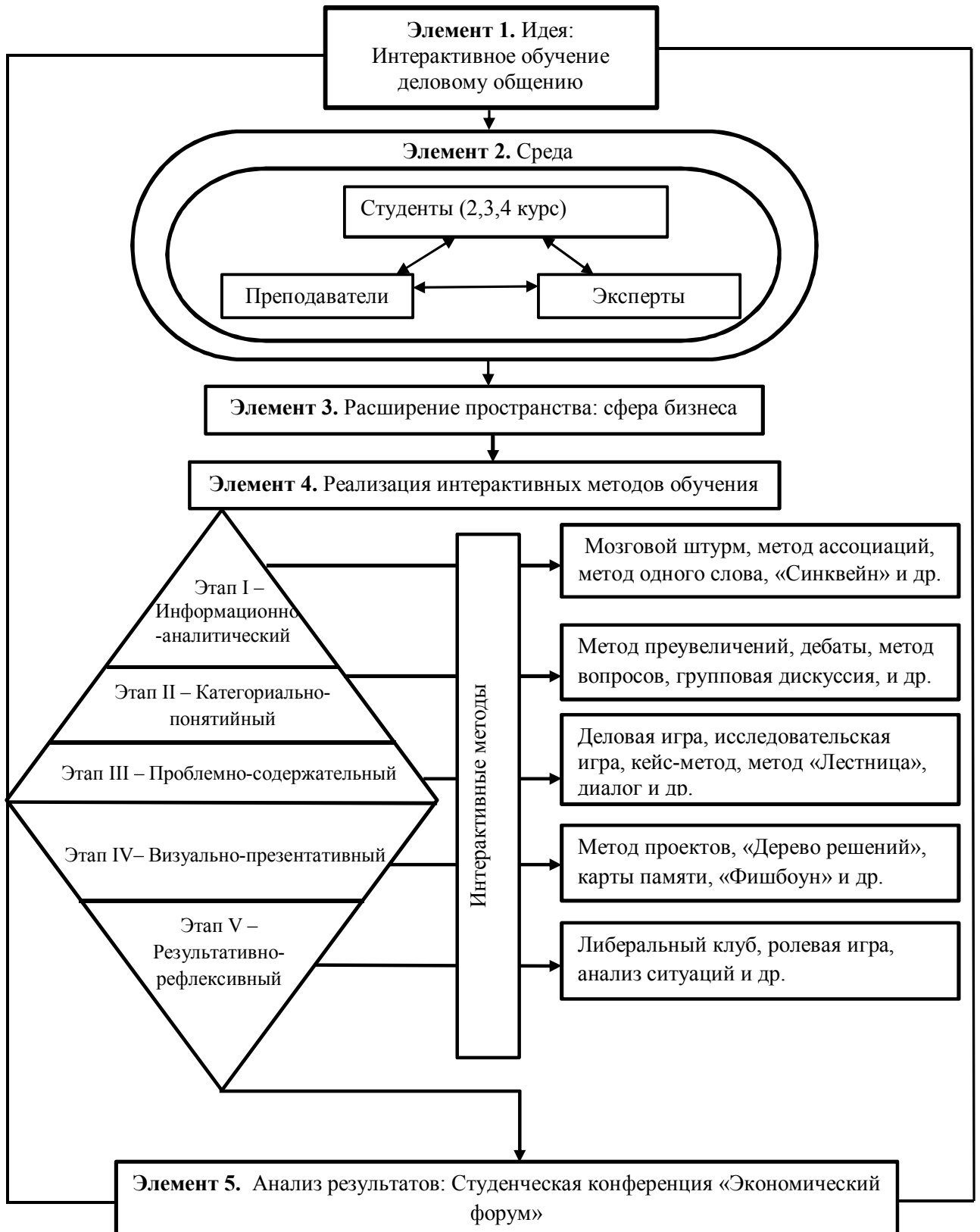


Рисунок 3 – Элементы технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению

находит воплощение комплексное использование новой техники и переустройство образовательной практики на пути повышения ее эффективности [135, 182].

В результате успешного применения технологического сопровождения будущих бакалавров в блочно-модульном интерактивном обучении, на рынок труда будет представлен *конкурентоспособный* профессионал, готовый активно взаимодействовать в бизнес-среде, осуществлять деловое устное и письменное общение на иностранном языке.

Более подробно структура и содержание технологического сопровождения будущих бакалавров в блочно-модульном интерактивном обучении деловому общению будет рассмотрена в параграфе 2.1. данной работы.

С учетом вышеизложенного особую важность приобретает исследование сущностной характеристики интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению в сфере бизнеса.

1.3. СУЩНОСТНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНТЕРАКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ В СФЕРЕ БИЗНЕСА

Рассмотрев специфику технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, представленную в элементах совместной деятельности преподавателя, студента и эксперта, считаем необходимым обратить внимание на *сущностную характеристику интерактивного обучения студентов деловой коммуникации на иностранном языке в сфере бизнеса*.

Интерактивное обучение – продуктивная форма организации процесса обучения деловому общению на иностранном языке, основанная на активном взаимодействии участников образовательного процесса и создающая оптимальные условия для самореализации студентов [148].

Под *сферой* (греч. *sphaira* – шар) понимается область, место, пределы, в которых что-либо существует, действует, применяется [128]. Сфера так же может быть рассмотрена как общественное окружение, обстановка. Что касается определения понятия *бизнес* (от англ. *business* – дело), экономические и финансовые словари определяют данное понятие как *инициативную, самостоятельную экономическую или коммерческую деятельность, а также деятельность в области торговли и предпринимательства, ставящую главными целями получение прибыли и развитие собственного дела, а также продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг* [145].

Определение сущностной характеристики процесса интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке требует рассмотрения понятий *общение* и *деловое общение*.

Одну из первых попыток определения понятия *общение* в отечественной науке предприняла Л.П. Буева. Автор определяет *общение* как взаимодействие социальных субъектов (классов, групп, личностей), подразумевающее обмен информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, деятельностью и ее результатами [41].

Наряду с Л.П. Буевой, социологический аспект проблем общения был исследован в работах А.Г. Здравомыслова, В.С. Коробейникова, В.Я. Нечаева и др. [65, 77, 106].

Согласно В.С. Коробейникову, *общение* – это взаимодействие субъектов, обладающих определенными социальными характеристиками [106].

Философский аспект проблем общения-коммуникации представлен в трудах Э.В. Ильенкова, О.В. Лармина, Э. Мунье, В.Н. Садовского, М.И. Сетрова, И. Тудосеску, А.Д. Урсула, Г.П. Щедровицкого, К. Ясперса, где данное понятие рассматривается в рамках концепций экзистенциализма и персонализма.

К. Ясперс определяет подлинное *общение* как *коммуникацию*, в которой люди освобождаются от своих социальных ролей и могут проявлять «безграничную готовность к коммуникации как решение вступить на путь человеческого бытия». Автор подчеркивает, что только коммуникация дарит

человеку его подлинную сущность, благодаря свободной коммуникации человек может обрести самого себя, свою «самость» [87, 115].

Личностный подход в педагогике (А.А. Бодалев, Е.В. Бондаревская, А.В. Мудрик, и др.) позволил определить место *общения* в структуре личности [32, 37, 126].

В своем исследовании А.А. Бодалев акцентирует межличностный аспект *общения* и определяет данное понятие как «сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)» [32].

Согласно трудам Б.Г. Ананьева, Г.М. Андреевой, Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, *общение* – необходимое условие развития человека, его социализации и индивидуализации [5, 6, 47].

Анализ деятельностного подхода к общению представлен в работах Г.М. Андреевой, Л.С. Выготского, А.А. Леонтьева, М.С. Кагана, В.М. Соковнина и др.

М.С. Каган определяет общение как коммуникативный вид деятельности, выражающий практическую активность субъекта [89].

С точки зрения В.М. Соковнина, общение – это способ передачи информации, возникший в результате включения субъектов в трудовую деятельность и выступающий социальной формой общественных отношений и общественного сознания [170].

Наряду с получением информации особенную актуальность приобретает способность оценки информации, получаемой из разнообразных источников – СМИ, Интернет и т.д. Увеличение информационных потоков и их разнообразие акцентируют внимание на проблеме общения и влияния людей друг на друга, а также служат причиной возникновения новых психолого-педагогических исследований [90].

Человеческое общение – довольно многогранное понятие. Оно не только подразумевает взаимодействие людей, их воздействие друг на друга и реагирование на соответствующие воздействия, но и предполагает обмен информацией между людьми при их взаимодействии друг с другом. Данный процесс реализуется в разных сферах и на разных уровнях социальных отношений, характеризуется наличием целостной системы и отличается специфическими механизмами [156].

По содержательному характеру общения, включающему в себя предмет коммуникации, цель взаимодействия людей, их социальный статус, выделяют следующие *виды* общения: формальное, неформальное, социально-ориентированное, предметно-ориентированное, личностно-ориентированное, групповое, бытовое, специально-профессиональное, общенаучное, информационно-коммуникативное, деловое [90].

Наряду с изучением процесса общения, все больше ученых (среди них Г.В. Бороздина, Т.Н. Галинская, И.И. Зарецкая, И.Р. Ракей, Е.Н. Скаженик, Дж. Честара и др.) направили свои усилия на исследование понятия *деловое общение* [40, 76, 153, 167, 189]. Причиной тому послужило развитие внешнеэкономических и рыночных отношений, расширение межкультурных связей в обществе, ввиду чего способность осуществлять *деловое общение* на иностранном языке в сфере бизнеса выступает важнейшей составляющей личности успешного и, что немаловажно, конкурентоспособного на рынке услуг, выпускника экономического вуза.

Т.Н. Галинская отмечает, что «сегодня нет сомнения в том, что ряд деловых качеств будущего бакалавра включает знание как минимум одного иностранного языка и умение пользоваться им в акте коммуникации как в повседневном, так и в деловом общении». Автор подчеркивает важность разработки путей обучения деловому общению студентов университета путем «изучения, пересмотра, поиска и внедрения новых педагогических технологий, введения новых специальных курсов, позволяющих повысить эффективность обучения иноязычному деловому общению» [49, с. 3].

Т.И. Власова предлагает рассматривать *деловое общение* как «сложный, многоплановый процесс установления и развития профессиональных и деловых контактов между людьми, осуществляемый знаковыми средствами взаимодействия субъектов профессионального труда, которое порождается потребностями в совместной деятельности и включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание друг друга, оказание влияния на партнера по взаимодействию в целях внесения изменений в его психологическое состояние, структуру психики и поведение» [44, с. 5].

Согласно Т.Н. Галинской, «*иноязычное деловое общение* – это вид регламентированного взаимодействия в иноязычных коммуникативных ситуациях, содержанием которого является социально-значимая совместная деятельность, направленная на достижение целей субъектов путем сопоставления предметных позиций» [49, с. 8].

Рассматривая деловое общение как коммуникацию, цель которой лежит за пределами процесса общения и направлена на решение определенных производственных, профессиональных и коммерческих задач, учитывая интересы и цели участников общения, М.В. Колтунова подчеркивает, что «*деловое общение* – это коммуникативная предметно-целевая и преимущественно профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений» [104].

И.А. Артамонова, И.Ю. Васютинский, Б.В. Краснопевцева определяют следующие *черты делового общения*:

- обязательное наличие цели и получения результата в процессе общения;
- действия партнеров ограничены только интересами дела;
- личные чувства (симпатия и антипатия) играют малую роль;
- партнеры разговаривают на профессиональном языке;
- партнеры в равной или близкой степени ознакомлены с тематикой беседы или переговоров [9].

Особый акцент в исследовании деловой коммуникации отводится описанию *форм* делового общения, таким как: деловая беседа, деловое совещание, деловые

переговоры, публичная речь, пресс-конференция, деловая переписка, презентация, публичные торги и др. Это исследования: И.А. Артамоновой, И.Ю. Васютинского, Д. Карнеги, И.Р. Ракей [9, 94, 153].

Также некоторые ученые, среди них Ю.М. Жуков, уделяют особое внимание соблюдению правил и *принципов* делового общения, которые гарантируют его успех. Автор подробно анализирует тактический план деловой беседы, а также раскрывает специфику других форм деловой коммуникации [72].

Е.И. Головаха и Н.В. Панина выделяют основной *принцип* деловых отношений – рациональность, или поиск повышения эффективности сотрудничества, что возможно при условии, что собеседники смогут отвлечься от социально-ролевых отношений при обсуждении деловых вопросов [55].

И.И. Игнатенко в своих исследованиях отмечает три базовых *вида* делового общения: *устное общение* (деловая беседа, собрание, переговоры, обсуждение проекта, общение по телефону, презентации и др.); *письменное общение* (отчеты, деловые письма, рекламные объявления и др.); *комбинированные формы общения* (резюме, сопроводительное письмо, собеседование о приеме на работу и др.), *педагогическое общение* [83, 84].

Н.Ф. Долгополова акцентирует внимание на коммуникативных *умениях*, необходимых для результативного делового общения: *ориентировочных* (оценка ситуации, выбор коммуникативной модели поведения), *информационно-аналитических* (умение получать и передать информацию), *прогностических* (проектирование видов деятельности, моделировании системы коммуникации), *полемических* (вербальные, невербальные, электронные средства коммуникации), *визуально-презентативных* (создание репутации и имиджа), *креативных* (умение реагировать и мыслить нестандартно в критической ситуации), *рефлексивных* (оценка, самооценка, самоопределение) [66].

Актуальной проблемой в определении понятия *деловое общение* является его соотнесенность с понятием *профессиональное общение*.

Следует отметить, что многие исследователи (среди них И.Л. Плужник, Дж. Честара, Д. Ягер) не разделяют понятия «профессиональное» и «деловое» общение, считая их смежными и взаимодополняемыми понятиями [146, 189, 197].

Т.И. Власова, М.М. Данилова, А.П. Шарухин, напротив, указывают на различие между этими понятиями, отмечая, что «при профессиональном общении взаимодействуют субъекты однородных профессиональных групп, употребляющие принятую в их сфере терминологию и решающие единые профессиональные задачи». Авторы убеждены в том, что «деловое общение – есть более широкое понятие, ввиду возможности участия в нем представителей различных профессиональных групп, каждый из которых говорит на своем профессиональном языке и решает свои специфические задачи, но вынужден взаимодействовать с представителями других профессиональных групп для их решения» [44].

Исследуя понятие *деловое общение*, важно отметить его многогранность и широту применения во всех сферах функционирования современного общества.

Представители каждой профессии устанавливают свои законы и правила деловой коммуникации. Особый интерес для данного исследования представляет деловое общение *в сфере бизнеса*. Следовательно, рассмотрим специфику данной сферы деятельности, какие особенности делового общения на иностранном языке характерны для нее.

К. Waechter предполагает наличие следующей специфики делового общения в сфере бизнеса:

1. Значимость репутации. В мире бизнеса репутация – это все, утратить ее означает фактически потерять свою деятельность. Грамотная речь, умение слушать и быть услышанным позволяет сохранить репутацию, найти общий язык с представителями различных национальных и социальных групп, избежать противоречий, сохранить свое имя и не уронить репутацию в глазах партнеров. Ведь деловое отношение – это фундамент, на котором строятся доверительные отношения в сфере бизнеса. Таким образом, честность и уважительное отношение, выражаемое в соответствующих лексических оборотах – вот принцип

сохранения репутации в сфере бизнеса [233].

2. *Конкретность и четкость.* Для руководителя необходимо уметь четко и ясно формулировать свои цели, наличие которых способствует быстрой самоорганизации, выстраиванию конструктивных позиций внутри коллектива, формированию чувства ответственности. Язык делового общения в сфере бизнеса – это точный, грамотно выстроенный механизм, он не терпит приблизительностей и аллегорий, требует сосредоточенности, погружения и самоотдачи [233].

3. *Взаимовыгодное сотрудничество и контроль над ситуацией.* Деловое общение в сфере бизнеса – это, прежде всего, взаимодействие и сотрудничество, целью которого является заключение взаимовыгодного контракта. Достижение данной цели требует способности контролировать свои чувства и эмоции, контролировать свою речь и принимать решения, основываясь на логике и здравом смысле. Из чего следует, что вежливость, тактичность, сдержанность и логичность речи – это базовые принципы, на которых строится общение в сфере бизнеса [233].

К. Waechter выдвигает предположение о том, что *деловое общение на иностранном языке в сфере бизнеса* базируется на трех составляющих: *язык, культура и бизнес* [233]. Это дает основание для определения трех основных компонентов делового общения на иностранном языке в сфере бизнеса: *социально-коммуникативного, межкультурного, профессионально-ориентированного* (рисунок 4).

Под *компонентом* (от латинского *componens* –слагающий, составляющий) понимается составная часть, элемент чего либо [128]. Под *компонентами делового общения* подразумевается совокупность элементов делового общения, раскрывающих его структуру и сущность.

Социально-коммуникативный компонент делового общения рассмотрен в исследованиях В.И. Загвязинского, Т.А. Ильиной, В.А. Кан-Калик, Д. Карнеги, А.Н. Леонтьева, В. Dignen и др. и 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 [74, 88, 93, 118, 211].

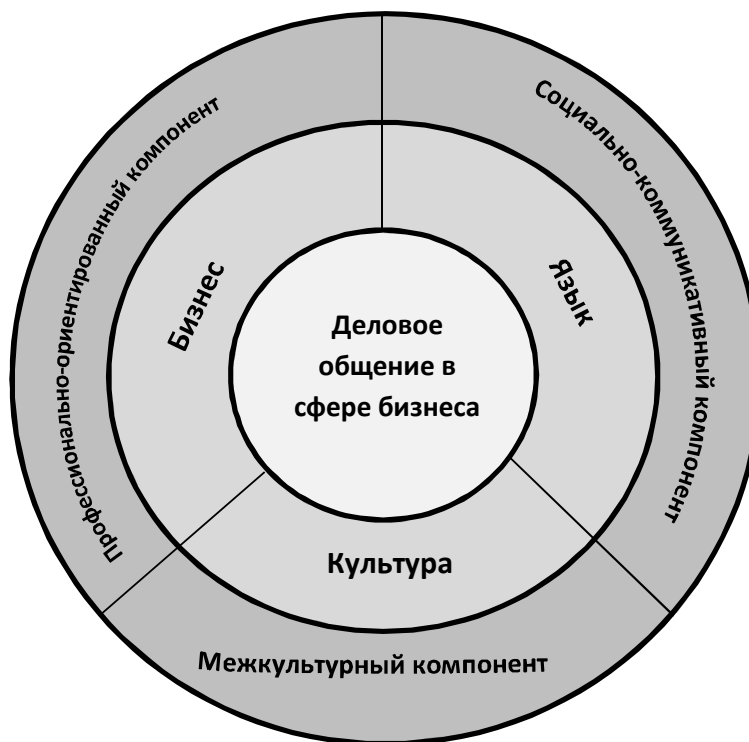


Рисунок 4 – Компоненты делового общения в сфере бизнеса

Также он предполагает наличие у студента 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 и этикета (приветствие, поздравление, извинение, благодарность и т.д.) [9].

Ряд ученых (И.А. Артамонова, Н.Ю. Васютинский, Б.В. Краснопевцева и др.) рассматривают деловой этикет как неотъемлемую составляющую делового общения, базирующегося на следующих принципах: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, консерватизм, непринужденность, эффективность [9].

На наш взгляд, этот компонент играет важнейшую роль в осуществлении делового общения на иностранном языке, так как для того, чтобы осуществлять деловое общение в сфере бизнеса, будущий бакалавр должен быть знаком, в первую очередь, с правилами коммуникации и деловой этики.

Коммуникация в сфере бизнеса невозможна без знания основ его функционирования, именно это дает основание обозначить следующий компонент как *профессионально-ориентированный*. Научные основы этого компонента заложены в трудах Д. Ниренберга, Т.А. Токминой, D. Conrad, R. Newberry и др. Данный компонент включает в себя знание основ профессиональной деятельности будущих бакалавров: умение давать объективную оценку процессам, происходящим в сфере бизнеса; умение работать с информацией на иностранном языке, а также осуществлять ее поиск в глобальных сетях Интернет и корпоративных сетях; знание основ сотрудничества в трудовой деятельности; умение работать в команде, так же как и принимать самостоятельные решения [127, 176, 210].

И, наконец, *межкультурный компонент* (В.С. Библер, Т.Н. Персикова, А.П. Садохин, R. Cameron, J. Mader и др.), который является особенно значимым в формировании *иноязычного* делового общения. Это обусловлено тем положением, 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 [142, 158]. Считаю уместным привести цитату руководителя центра «Richard Lewis Communications», известного американского 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»* [209].

Межкультурные знания и умения предполагают понимание и применение

норм и культурных реалий в стране изучаемого языка, а именно:

- применение общепринятых в деловом мире правил написания писем, ведения деловых переговоров, общения по телефону, организации встреч и совещаний;

- непрерывное обновление и компенсирование межкультурных знаний путем самообразования;

- понимание особенностей невербального поведения деловых партнеров в официальных ситуациях делового общения [29, 142].

Исходя из вышеизложенного обоснования особенностей делового общения в сфере бизнеса, а также опираясь на исследования в этой области (И.А. Артамонова, Г.В. Бороздина, И.Ю. Васютинский, Т.И. Власова, Д. Карнеги, М.В. Колтунова, В. Dignen, D. Conrad, R. Newberry, K. Waechter и др.), уточним понятие *«деловое общение в сфере бизнеса»* – это коммуникация, направленная на достижение результата в *экономической, коммерческой и профессиональной* деятельности.

Проведенное исследование понятий «общение» и «деловое общение» подчеркнуло значимость процесса общения в жизни каждого человека и человечества в целом. Однако, по мнению Л.К. Гейхман, «налицо существование парадоксальной ситуации: образовательный процесс, основанный на взаимодействии и осуществляемый в ходе общения педагога и обучаемых, практически оставляет в стороне организованное и целенаправленное обучение этому самому взаимодействию и общению. Разрешение парадокса возможно на основе интерактивного подхода к обучению деловому общению, рассматривающего взаимодействие как центральное звено образовательного процесса, а обучение как управление взаимодействием, что расширяет возможности обучения не только в дидактическом, но и в развивающем и воспитательном планах» [52, с. 6].

Исследования в области интерактивного обучения (Л.К. Гейхман, О.Б. Воронкова, М.Н. Гуслова, Л.С. Подымова, В.П. Сергеева, Г.В. Сороковых и др.) послужили основой для выявления *сущностной характеристики*

интерактивного обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения»:

- информация усваивается в активном режиме, с использованием проблемных ситуаций сферы бизнес-отношений. Применение интерактивных методов обучения деловому общению на иностранном языке в сфере бизнеса позволяет уделять внимание отработке формальных процедур делового общения, используя деловые, имитационные, ролевые игры, электронную почту и т.д. [7];

- улучшение соотношения достигнутого результата к затратам времени и других ресурсов на его достижение; интенсификация всех уровней учебного процесса (повышение эффективности и качества процесса обучения, активизация познавательной деятельности, углубление межпредметных связей);

- новая роль преподавателя – сопровождающего. Интерактивное обучение – это диалоговое обучение, основанное на взаимодействии с субъектом обучения. Преподаватель выступает сопровождающим, основная задача которого – направлять процесс обмена информацией: выявление многообразия точек зрения, обращение к личному опыту студентов, поддержка активности обучающихся, соединение теории и практики, взаимообогащение опыта участников обучения, облегчение восприятия, усвоения, взаимопонимания студентов, поощрение творчества [148];

- новая роль обучаемого – сопровождаемого – повышение ответственности за освоение образовательных программ и самоорганизация учебного процесса, готовность к профессиональной деятельности в условиях информационного общества, развитие мышления и умения принимать оптимальные решения; формирование информационной культуры личности, навыков обработки информации и экспериментально-исследовательской деятельности [148];

- достижение двусторонней связи между коммуникантами при обмене информацией, умение слушать собеседника и принимать его мнение, уважительно относиться к межкультурным отличиям;

- прямое взаимодействие с учебным окружением, выступающим как реальная область осваиваемого опыта (сфера бизнеса). Опыт – центральный активатор учебного познания;

- организация комфортных условий обучения в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, что позволяет студентам совершенствоваться не только знания в области иностранного языка делового общения, но и развивать социально-коммуникативные навыки, вырабатывать совместные решения проблем. Возможности ролевой игры позволяют преподавателю ввести непредсказуемые моменты, которые провоцируют проявление творческого подхода к решению ситуаций делового общения в сфере бизнеса [53];

- установление эмоциональных контактов между студентами, развитие навыков работы в команде, помогают испытать чувство защищенности, взаимопонимания и собственной успешности;

- новые информационные Интернет-ресурсы, инновационные технологии, основанные на компьютерном оборудовании, компьютерных и глобальных сетях, мультимедиа системах, позволяющих осуществлять контролируемую самостоятельную работу обучаемого: студенты могут отрабатывать задания самостоятельно на своем персональном компьютере, что дает возможность активизировать и методически обеспечить самостоятельную работу студентов, сделав ее важнейшей составляющей учебного процесса [60, 161];

- развитие оценочных навыков: умение взвешивать и сравнивать различные точки зрения, способность давать адекватную оценку себе и окружающим;

- успешная реализация социального заказа – интерактивные методы обучения погружают обучающихся в реальный мир и готовят студентов к использованию иностранного языка в реальной жизни, в результате чего формируется успешный, конкурентоспособный профессионал.

Немаловажным аспектом успешного технологического сопровождения в обучении иноязычной деловой коммуникации является ступенчатая, последовательная организация данного процесса, это и послужило основанием для актуализации *блочно-модульного* интерактивного обучения будущих бакалавров. Рассмотрим основные характеристики блочно-модульного обучения.

Модель модульного обучения, основанного на компетенциях, была создана в Швеции в середине 1980-х гг., в России оно приобрело название *блочно-модульного* обучения [132, с. 26].

Продуктивный вклад в разработку идеи блочно-модульного обучения внесли труды Н.В. Балавиной, С.Я. Батышева, А.В. Дружкина, О.Н. Олейниковой, М.А. Чошанова и др.

Авторы определяют модуль как крупную единицу курса (раздел или тему), которая представляет собой фундаментальное понятие дисциплины – явление, закон, структурный план или группу взаимосвязанных понятий [132].

О.Г. Проворова отмечает, что «модульное обучение – способ организации учебного процесса на основе блочно-модульного представления информации. Модуль, по мнению автора, это целевой функциональный узел, в котором объединены учебное содержание и технология овладения им» [151, с. 22].

Согласно Г.М. Коджаспировой, «модуль – это совокупность частей учебной дисциплины (курса) или учебных дисциплин (курсов), имеющая определенную логическую завершенность по отношению к установленным целям и результатам воспитания, обучения, т.е. отвечающая за выработку той или иной компетенции или группы компетенций» [102, с. 111].

Согласно исследованию Н.О. Карповской, организация блочно-модульного обучения предполагает обязательное структурирование учебного содержания по *блокам*, концентрированное изложение основного материала темы, определение заданий для самостоятельной деятельности каждого студента. По мнению автора, понятия «*блок*» и «*модуль*» практически равнозначны и представляют любую автономную, укрупненную часть учебного материала. *Блок* – группа знаний и навыков, которые студенты должны продемонстрировать после его изучения. Блок устанавливает границы, в которых студент оценивается и стандарты, в соответствии с которыми проходит обучение и оценка. В свою очередь, каждый блок состоит из нескольких модулей [95].

С.Я. Батышев указывает, что «модуль – это часть блока, такой объем учебного материала, благодаря которому обеспечивается первичное приобретение

некоторых теоретических и практических навыков для выполнения какой-либо конкретной работы» [23].

А.В. Дружкин определяет модуль как основную организационно-содержательную единицу системы обучения. При этом «блок» есть часть учебной дисциплины или дисциплина, изучаемая в рамках одного семестра [67].

Считаем важным подчеркнуть, что в высшем учебном заведении, на базе которого проводилось исследование (РЭУ им. Г.В. Плеханова), обучение осуществляется по блочно-модульной системе. Дисциплина «Иностранный язык делового общения» входит в вариативную часть блока «Профессиональный цикл» Б1.В.ДВ.04.02.

В контексте данного исследования *модуль* трактуется как часть блока, это основная структурно-содержательная единица модульной программы обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения».

Рассмотрим основные преимущества блочно-модульного обучения деловому общению на иностранном языке:

- Являясь самостоятельной структурной единицей, каждый модуль обеспечивается дидактическими и методическими материалами, перечнем основных понятий сферы бизнеса, навыков и умений, которые будущим бакалаврам необходимо усвоить в ходе обучения [190].

Таким образом, модульность обучения обеспечивает методически обоснованное согласование всех видов учебного процесса внутри каждого модуля и между ними.

- Гибкость структуры блочно-модульного построения каждого курса позволяет адаптировать модульную систему к изменениям требований образовательной программы, возникающим в связи с изменением конъюнктуры на рынке специалистов [196].

- Осуществление в диалектическом единстве интеграции и дифференциации содержания обучения путем группировки проблемных модулей учебного материала, обеспечивающих разработку курса обучения деловому общению на иностранном языке в полном, сокращенном и углубленном вариантах, что

помогает решить проблему уровневой и профильной дифференциации в процессе обучения [23].

Основной и принципиальной характеристикой модульных программ, основанных на компетенциях, является отражение в их содержании реальных требований работодателей к умениям, знаниям (компетенциям) выпускников вузов как на текущий момент, так и на перспективу [132].

Блоки-модули предполагают интегрированное освоение как профессиональных компетенций, так и надпрофессиональных, включающих в себя участие в совершенствовании организации профессиональной деятельности, эффективное общение с коллегами и руководством, бережное отношение к окружающей среде, а также ключевых компетенций [132, с. 35].

Оценка освоения компетенций должна проходить по мере освоения каждого модуля – в форме комплексных заданий, проектов, в моделировании ситуаций реальной профессиональной среды, максимально приближенной к ней.

Обозначим ключевые требования к блочно-модульному обучению: изменение в характере, организации и содержании обучения, освоение новых парадигм организации профессиональной деятельности, базирующихся на разнообразии, гибкости и качестве [132].

Блочно-модульное построение учебного курса обеспечивает последовательное, непрерывное овладение студентами основными аспектами дисциплины «Иностранный язык делового общения», обучение которому осуществляется со 2-го по 4-й курс.

Исходя из вышеизложенного теоретического анализа сущностной характеристики интерактивного обучения деловому общению в сфере бизнеса, а также проанализировав особенности блочно-модульного обучения, мы рассматриваем *«интерактивное обучение деловому общению»* как сложный многоплановый процесс организации определенных форм, методов и средств обучения, последовательное применение которых гарантирует формирование когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной,

организационно-управленческой и информационно-технологической компетенций делового общения.

Подчеркнем, что интерактивное обучение включает в себя не только широкий спектр интерактивных методов обучения, но и использование современных информационно-технологических ресурсов, создание организационно-педагогических условий в экономическом вузе.

Обратимся к содержанию блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке. Следуя тенденциям внедрения в учебный процесс все большего количества активных и интерактивных форм проведения занятий (ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент» [179]), мы разделили каждый курс обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения» на пять функциональных интерактивных *этапов*, позволяющих систематизировать процесс обучения иностранному языку делового общения и оптимизировать процесс усвоения новых знаний студентами. Под *этапом*, в контексте данной работы, понимается *составная, независимая часть учебного курса (2, 3, 4), выполняющая определенную функцию и формирующая определенные компетенции делового общения.*

Реализация блочно-модульного интерактивного обучения предусматривает создание *алгоритма интерактивных методов обучения деловому общению на иностранном языке*, состоящего из 5 этапов: *информационно-аналитического, категориально-понятийного, проблемно-содержательного, визуально-презентативного, результативно-рефлексивного* (рисунок 5). Под *алгоритмом* понимается *совокупность последовательных шагов, приводящих к желаемому результату.*

Основанием для создания данного алгоритма послужил тот факт, что формирование компетенций делового общения возможно только в результате включения личности в активную деятельность, которая подразумевает взаимодействие с другими участниками коммуникации, ввиду чего *интерактивность* выступает неотъемлемой составляющей движения к намеченной цели (приложение 4).



Рисунок 5 – Этапы блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке

Наличие определенной сущностной характеристики обучения деловому общению в сфере бизнеса требует изучения деятельности преподавателя дисциплины «Иностранный язык делового общения», которая может быть рассмотрена с нескольких точек зрения:

- с точки зрения выполняемых им функций в процессе обучения. Под *функцией* преподавателя мы понимаем задачи, которые он должен решать с будущими бакалаврами в процессе обучения иностранному языку делового общения в сфере бизнеса;

- ролевого аспекта – поведения преподавателя, которое максимально способствует осуществлению функций;

- уровней компетентности – необходимые знания, умения и навыки руководства учебным процессом [26].

Немаловажным аспектом интерактивного обучения является выбор формы организации процесса обучения деловому общению на иностранном языке,

который осуществляется преподавателем, руководствуясь требованиями профессиональной сферы будущих бакалавров. В контексте данного исследования мы имеем дело с будущими менеджерами, поэтому выбор формы организации процесса обучения деловому общению в сфере бизнеса будет совершаться в соответствии с теми или иными формируемыми профессиональными *функциями* менеджеров в сфере бизнеса. Под *функцией* будущих бакалавров-менеджеров *понимается роль, обязанность, подлежащая выполнению работа в сфере бизнес-отношений.*

Рассмотрим функции преподавателя иностранного языка делового общения и будущего бакалавра-менеджера, а также требуемые качества для их выполнения в таблице 3.

Рассмотрев основные функции преподавателя и студента-менеджера, обратимся к формам организации процесса обучения, разнообразие которых, на наш взгляд, способствует формированию компетенций делового общения на иностранном языке, реализует вышеуказанные функции будущих бакалавров-менеджеров в общем контексте специфики интерактивного обучения деловой коммуникации на иностранном языке в сфере бизнеса.

Таблица 3 – Функции преподавателя иностранного языка делового общения и будущего бакалавра-менеджера, требуемые качества для их выполнения

Функции преподавателя и требуемые качества для их выполнения	Функции будущего бакалавра-менеджера и требуемые качества для их выполнения
1) Предметно-методическая	1) «Я-менеджер»
<ul style="list-style-type: none"> - знание дисциплины «Иностранный язык делового общения» и эрудиция в смежных сферах; - нешаблонность мышления, умение разрушать стереотипы; - способность систематизировать знания и подходы; - умение использовать новейшие интерактивные методы (технологии) обучения в целях производства принципиально нового знания; - навыки модератора, фасилитатора, тьютора-консультанта. 	<ul style="list-style-type: none"> - осознание будущим бакалавром основных профессионально-значимых аспектов делового общения на иностранном языке в сфере бизнеса; - изучение основ взаимодействия в менеджменте.

Функции преподавателя и требуемые качества для их выполнения	Функции будущего бакалавра-менеджера и требуемые качества для их выполнения
<p>2) Личностно-коммуникативная</p> <ul style="list-style-type: none"> - умение взаимодействовать не только с иноязычной культурой, но и со своими студентами; - высокий уровень культуры общения, ораторское мастерство – уверенность в себе, четкость, ясность и структурированность изложения материала, эмоциональная увлекательность занятий, умение удерживать внимание аудитории, наглядность и визуализация; - лидерские качества (харизма, умение увлечь своей идеей); - доброжелательность, позитивная атмосфера на занятии, чувство юмора; - умение «услышать» аудиторию и компетентно ответить на вопросы. 	<p>2) «Менеджер и потребитель»</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение деловой коммуникации между будущим менеджером и потребителем; - владение речевым этикетом, а также иностранным языком в вопросах делового общения и взаимодействия с представителями межкультурного сообщества.
<p>3) Мотивационно-рефлексивная</p> <ul style="list-style-type: none"> - способность к самомотивации и самоанализу; - умение мотивировать студентов в изучении иностранного языка делового общения; - умение давать адекватную оценку студентам. 	<p>3) «Менеджер и партнеры»</p> <ul style="list-style-type: none"> - приобретение навыков ведения переговоров, определения проблем и поиска путей решения сложившихся противоречий в различных ситуациях межкультурного делового общения на иностранном языке.
<p>4) Проектно-организаторская</p> <ul style="list-style-type: none"> - способность выбирать оптимальные пути и средства для создания эффективного делового общения; - владеть принципами проектной и организационной деятельности; - осуществлять контроль деятельности студентов; - обладать способностью к эффективной организации профессионально-иноязычной подготовки студентов. 	<p>4) «Менеджер & коллектив / компания».</p> <ul style="list-style-type: none"> - освоение навыков управления компанией и коллективом, написания отчетов и писем, деловой переписки и общения по телефону с представителями других культур; - способность студента как будущего руководителя проводить совещания и встречи на иностранном языке.

В качестве форм обучения деловому общению на иностранном языке нами были отмечены: *индивидуальное обучение (самостоятельная работа), обучение в парах, обучение в малых группах, групповое обучение.*

Рассмотрим взаимодействие форм обучения и функций будущих бакалавров более подробно.

Индивидуальное обучение как форма интерактивного обучения применяется

с целью формирования способности будущих бакалавров выражать самостоятельное, независимое мнение, мыслить нестандартно, находить пути решения проблем в сфере бизнеса, не опираясь на мнение одноклассников, однако учитывая требования коллектива. Применение данной формы способствует, в контексте данной работы, осуществлению первичной функции изучаемой профессиональной сферы «Я – менеджер».

Обучение в парах подразумевает формирование способности студента осуществлять эффективное деловое общение с потребителем услуг (заказчиком, клиентом) и реализует функцию «Менеджер и потребитель».

Обучение в малых группах (3-5 студентов) подразумевает формирование у студентов навыков сотрудничества и кооперации, способности слушать друг друга, общаться, коллективно решать проблемы, взаимно обогащаться знаниями и достигать взаимопонимания. Сфера бизнеса предполагает наличие у менеджеров компетенций успешного взаимодействия с представителями (партнерами) разных культур, что является одним из важнейших признаков их конкурентоспособности на рынке труда. В результате успешной реализации данной формы обучения у будущих бакалавров предполагается формирование функции «Менеджер и партнеры» [136].

И, наконец, *групповое обучение*, представляющее собой организацию работы в группах от 5-10 студентов. Совместная работа позволяет активизировать познавательную активность, повышает уровень эмпатии. Важнейшее качество успешного менеджера – социальная чуткость, сопереживание, помогает решить важнейшую задачу бизнесмена-лидера – вызвать живой отклик. Когда менеджер прислушивается к тому, что в данный момент чувствуют другие, он может сказать и сделать то, что необходимо в данной ситуации, сплотить коллектив, распознать ценности, разделяемые коллективом и приоритеты, которые побуждают людей к действию. Организация группового обучения позволяет спроектировать функцию «Менеджер & коллектив/ компания» [229].

В данном параграфе нами была рассмотрена сущностная характеристика интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению в сфере

бизнеса, основанная на активном непосредственном взаимодействии (студент-студент, студент-группа, студент-преподаватель, студент-учебное окружение, студент-эксперт), использовании определенных форм обучения, моделировании и имитации реальной сферы деятельности будущего бакалавра, внедрении современных информационно-технологических средств обучения, создании атмосферы доверия, взаимоуважения и кооперации, новой роли преподавателя-сопровождающего, развитии инновационного, аналитического, психологического и экономического мышления будущих бакалавров.

Рассмотрены характеристики делового общения в целом (И.А. Артамонова, Г.В. Бороздина, И.Ю. Васютинский, R. Newberry и др.) и делового общения в сфере бизнеса в частности (R. Lewis, K. Waechter).

Теоретические исследования, посвященные раскрытию видов и аспектов деловой и профессиональной культуры студентов: *коммуникативной культуры* (А.А. Бодалев, М.С. Каган, В.А. Кан-Калик, Д. Карнеги, Н.В. Кузьмина, А.В. Мудрик, Л.А. Петровская), *лингвистической культуры* (А.А. Леонтьев, Д. Ниренберг, Т.А. Токмина), *межкультурного взаимодействия* (В.С. Библер, Т.Н. Персикова, R. Camerer, J. Mader) позволили определить *компоненты делового общения: социально-коммуникативный, межкультурный, профессионально-ориентированный.*

Отмеченные исследования позволили уточнить понятие «*деловое общение в сфере бизнеса*» – это коммуникация, направленная на достижение результата в *экономической, коммерческой и профессиональной деятельности.*

Рассмотрены функции преподавателя и будущего бакалавра-менеджера в обучении деловому общению на иностранном языке.

1.4. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ В ИНТЕРАКТИВНОМ ОБУЧЕНИИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ

Рассмотрев теоретико-методологические основы формирования компетенций делового общения, а также специфику технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении, обратимся к структуре и содержанию образовательного процесса по формированию у обучающихся компетенций иноязычного делового общения.

Важную роль в продуктивности процесса формирования делового общения играет разработка и оптимальное использование методологии исследования. Ввиду доказанной эффективности, за основу нами был взят метод педагогического моделирования, признанный в настоящее время научным сообществом одним из наиболее действенных методов изучения педагогических процессов и позволяющий наиболее глубоко исследовать и наглядно представить необходимые процессы и явления, протекающие в исследуемых объектах образовательной среды. Метод моделирования открывает для педагогических исследований возможность математизации педагогических процессов и несет в себе огромный потенциал [30]. Наиболее значительный вклад в исследование метода моделирования внесли такие ученые, как С.И. Архангельский, А.И. Богатырев, В.П. Беспалько, А.А. Вербицкий, А.А. Кирсанов, В.В. Краевский, В.П. Сергеева, С.Д. Смирнов и др.

Прежде чем приступить к анализу компонентов структуры и содержания образовательного процесса, а также разработке и обоснованию модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, рассмотрим актуальные для нашего исследования понятия «модель» и «моделирование».

В переводе с латинского «modulus» означает «образец», «мера» [131]. Модель является схематичным изображением объекта или явления и обладает следующими характеристиками:

- модель соотносится с воспроизводимым объектом или явлением;
- воспроизводит лишь существенные свойства и характеристики;
- удобна для рассмотрения благодаря своей схематичности;
- модель позволяет исследовать и наглядно представить свойства оригинала без обращения к нему;
- содержит общее представление о том, что необходимо сделать для достижения наилучших результатов;
- объединяет эмпирический и теоретический уровни исследования [10, 99].

В педагогической литературе моделированию педагогического процесса, равно как и понятию *модели*, посвящено немало интересных идей.

Согласно В.В. Краевскому, *модель* представляется как система элементов, воспроизводящая определенные стороны, связи, функции предмета исследования [108].

А.И. Богатырев высказывает мнение о том, что *модель* – это искусственно созданный объект в виде схемы, физических конструкций, знаковых форм и формул, который, будучи подобен исследуемому объекту или явлению, отображает и воспроизводит в более простом и огрубленном виде структуру, свойства, взаимосвязи и отношения между элементами этого объекта [30].

С точки зрения *моделирования*, педагогический процесс представляется как некая *система*, включающая в себя такие элементы, как цель, задачи, содержание, подходы, принципы, компоненты, этапы, формы, способы, технологии, критерии, показатели, уровни, педагогические условия, результаты. Моделирование как общественный метод исследования позволяет учесть систему основных факторов, условий, положений, влияющих на содержание модели, уровни ее развития и структуру, обозначить ее компоненты [162].

Теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке

основана на следующих компонентах педагогического процесса по формированию компетенций иноязычного делового общения:

- *целевой* – включает в себя наличие целей и задач учебной деятельности;
- *методологический* – определяет основные подходы и принципы технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению по формированию компетенций делового общения;
- *содержательный* – отражает общий смысл технологического сопровождения студентов в интерактивном обучении, совокупность способов, средств и методов достижения целей и задач в соответствии ФГОС ВО по направлению подготовки будущих бакалавров;
- *деятельностный* – отражает практическую деятельность студента в процессе обучения деловому общению, а также механизмы реализации технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении;
- *организационно-педагогические условия* – совокупность условий, способствующих интенсификации процесса формирования делового общения;
- *критериально-оценочный* – определяет динамику развития в соответствии с поставленной целью, дает анализ работы преподавателей и обучаемых, выявляет недостатки и предлагает пути их устранения с целью получения эффективного результата;
- *результативный* – определяет результат образовательного процесса – формирование компетенций делового общения.

Структурные компоненты нашей модели раскрывают организацию технологического сопровождения будущих бакалавров в процессе интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке, а именно: цель, задачи, подходы, принципы, компоненты делового общения, функции преподавателя в обучении деловому общению, содержательные этапы блочно-модульного обучения, формы, методы, технологии и средства интерактивного обучения, инструменты всесторонней оценки. Вышеперечисленные компоненты

отвечают за постоянное воспроизведение взаимодействия между составляющими элементами данного процесса.

Исходя из проведенного анализа научной литературы, посвященной моделированию педагогических процессов (С.И. Архангельский, В.П. Беспалько, А.И. Богатырев, А.А. Вербицкий, А.А. Кирсанов, В.В. Краевский, С.Д. Смирнов, В.П. Сергеева и др.), мы будем рассматривать *теоретическую модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке как педагогически обоснованную систему, отражающую структурно-функциональные связи процесса интерактивного обучения будущих бакалавров с целью формирования компетенций делового общения на основе сущностных характеристик и содержания факторов функционирования субъекта.*

Теоретико-методологической основой разработки модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке послужили:

- теории моделирования педагогических процессов (С.И. Архангельский, В.П. Беспалько, А.И. Богатырев А.А. Вербицкий, А.А. Кирсанов, В.В. Краевский, В.П. Сергеева, С.Д. Смирнов и др.);

- основные положения компетентностного подхода в образовании (модель «Российское образование-2020», ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент»; Федеральная целевая программа развития образования на 2016-2020 годы);

- основные положения технологического подхода (В.В. Гринкевич, В.В. Гузеев, М.Н. Гуслова, С.С. Кашлев, В.Ю. Питюков, И.П. Подласый, Г.К. Селевко, В.П. Сергеева, и др.);

- основные положения межкультурного подхода (В.С. Библер, Т.Н. Персикова, И.Л. Плужник, К. Waechter и др.);

- основные положения коммуникативно-деятельностного подхода (Л.С. Выготский, И.А. Зимняя, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, J. Scrivener и др.);

- теории формирования компетентности и компетенций (В.И. Байденко, Н. Хомский, А.В. Хуторской, Р. Angell, D. Conrad, D. Hymes, R.Newberry, S. Ober и др.);

- работы в области деловой и профессиональной коммуникативной культуры (И.А. Артамонова, Г.В. Бороздина, И.Ю. Васютинский, Т.И. Власова, Г.Н. Ильина, Д. Карнеги, М.В. Колтунова, И.Р. Ракей, Е.Н. Скаженик и др.);

- труды в области методики обучения иностранным языкам (А.В. Бабаянц, С.М. Кащук, Н.Ф. Коряковцева, L. Clanfield, J. Scrivener, C. Rogers и др.).

Данные исследования, а также труды, проанализированные нами ранее (пп. 1.1, 1.2, 1.3), позволили обозначить направления в моделировании технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке. Обратимся к рассмотрению теоретической модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке в схематичном виде (рисунок 6).

Определяя цель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению, мы учитывали не только формируемые у студентов знания, умения и навыки (в контексте нашего исследования – компетенции делового общения), а также и то, какие социальные и профессиональные функции будет выполнять будущий бакалавр. На наш взгляд, заказом современного общества является бакалавр, конкурентоспособный на рынке труда, способный свободно общаться на иностранном языке в деловой сфере и представлять свою страну в экономических и социальных вопросах.

Таким образом, обозначим *цель* технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению: *формирование компетенций делового общения у будущих бакалавров в процессе технологического сопровождения в обучении деловой коммуникации на иностранном языке.*

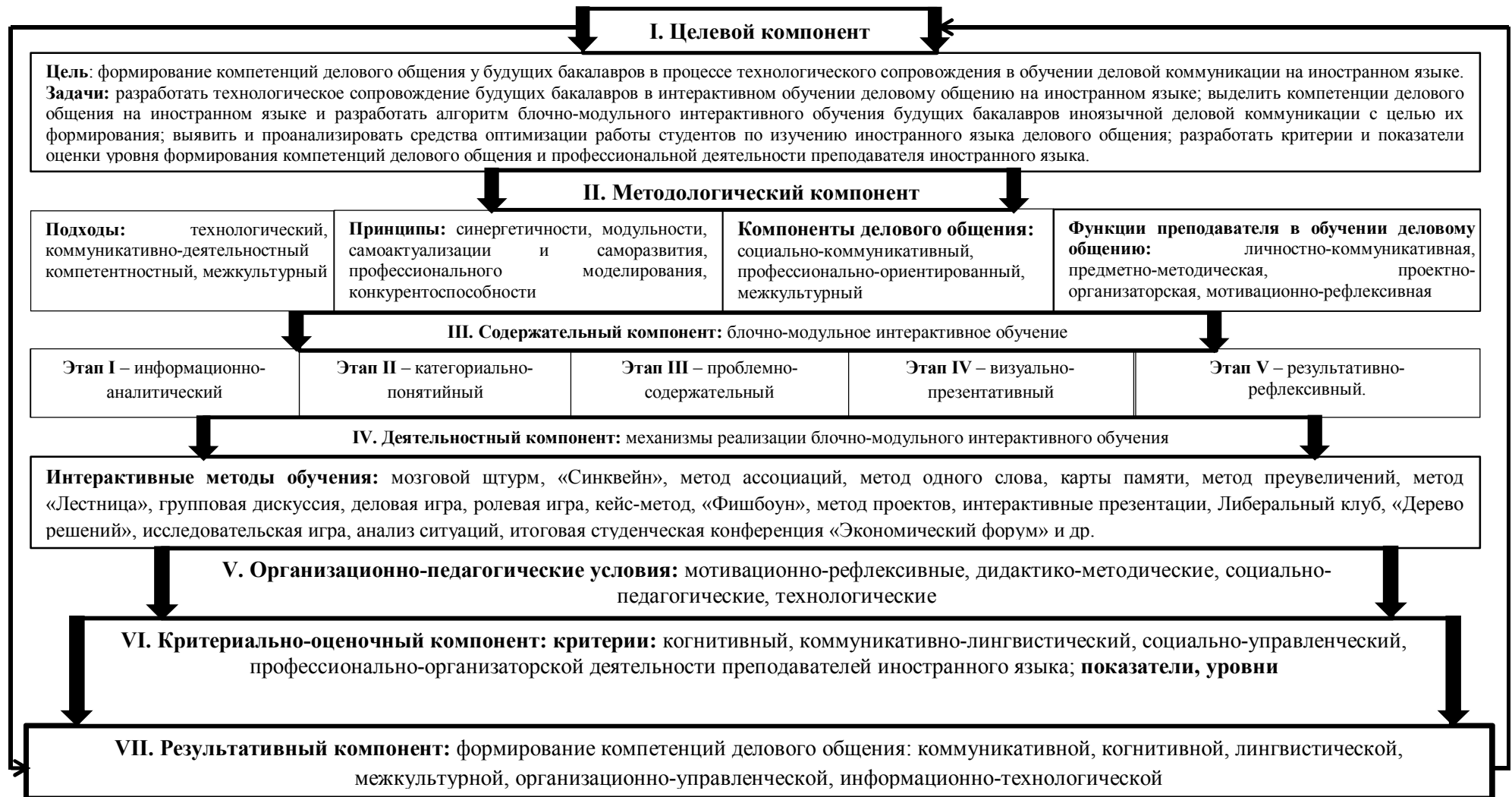


Рисунок 6 – Теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке

Данная цель декомпозируется на следующие *задачи*:

- разработать технологическое сопровождение будущих бакалавров в процессе интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке;
- выделить компетенции делового общения на иностранном языке и разработать алгоритм блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров иноязычной деловой коммуникации с целью их формирования;
- выявить и проанализировать средства оптимизации работы студентов по изучению иностранного языка делового общения;
- разработать критерии и показатели оценки уровня сформированности компетенций делового общения и профессиональной деятельности преподавателя иностранного языка.

Основанием для разработки теоретической модели послужили следующие *подходы*: технологический, коммуникативно-деятельностный, межкультурный и компетентностный.

На основании подходов определены *принципы*, положенные в основу разработки данной модели:

- 1) *синергетичности*, подразумевающий опору на образовательную логику;
- 2) *модульности*, подчеркивающий необходимость системного воздействия на студентов;
- 3) *принцип самоактуализации и саморазвития личности* обосновывает важность реализации творческого потенциала личности, ее самосовершенствования и самоопределения;
- 4) *принцип профессионального моделирования* в деятельности преподавателя и студента подчеркивает необходимость создания в процессе обучения реальных ситуаций будущей профессиональной деятельности студентов;
- 5) *принцип конкурентоспособности* – формирование компетенций делового общения позволит будущим бакалаврам реализовать себя в профессиональной деятельности и быть востребованными на рынке труда в сфере бизнес-отношений.

Более подробно отмеченные подходы и принципы были рассмотрены в параграфе 1.1 данной работы.

Немаловажную роль в успешном формировании компетенций делового общения на иностранном языке играет компетентный преподаватель, осуществляющий *предметно-методическую, личностно-коммуникативную, проектно-организаторскую, мотивационно-рефлексивную функции*. Данные функции рассмотрены в параграфе 1.3.

Особую роль в формировании компетенций делового общения играет учет компонентов делового общения, рассмотренных в параграфе 1.3: *социально-коммуникативного, профессионально-ориентированного, межкультурного*. Именно сочетание всех вышеперечисленных компонентов способно развить у студентов навыки эффективного общения в межкультурной среде, сформировать знания поведенческих, социологических и культурологических реалий, обогатить лингвистический запас знаний наряду с навыками делового общения.

Специфику технологического сопровождения составляют 5 элементов: обоснование идеи, создание среды, расширение пространства, реализация интерактивных методов обучения, анализ результатов (параграф 1.2).

Блочно-модульное интерактивное обучение представлено в алгоритме пяти этапов, классифицируемых по целям, задачам, компетенциям, формируемым в рамках изучения дисциплины «Иностранный язык делового общения»: *этап I – информационно-аналитический; этап II – категориально-понятийный; этап III – проблемно-содержательный; этап IV – визуально-презентативный; этап V – результативно-рефлексивный*.

Содержание блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке разработано с учетом требований ФГОС ВО (направление «Менеджмент») по программе «Иностранный язык делового общения», реализуемой у будущих бакалавров 2, 3, 4 курсов обучения и представлено наглядно в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание блочно-модульного интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке

Курс	Содержание курса (темы)	Алгоритм интерактивных методов обучения деловому общению				
		Этап 1 – информационно-аналитический	Этап 2 – категориально-понятийный	Этап 3 – проблемно-содержательный	Этап 4 – визуально-презентативный	Этап 5 – результативно-рефлексивный
2 курс	<p>1. Corporate culture</p> <p>2. Customer support</p> <p>3. Products and packaging</p> <p>4. Building a career</p> <p>5. Marketing</p> <p>6. Company and community</p> <p>7. Mergers and acquisitions</p> <p>8. International trade</p>	<p>1. Мозговой штурм Brainstorm a list of possible business activities.</p> <p>2. Синквейн Create a cinquain «Business».</p> <p>3. Метод ассоциаций Think of possible missing parts in the chain: «Company –customers – government»; «Labor market».</p> <p>4. Метод одного слова Promoting and demoting; Diplomacy</p>	<p>1. Дебаты Globalization: a positive or negative trend?</p> <p>Homeworking: for and against;</p> <p>2. Метод преувеличений International trade; Gap year</p> <p>3. Метод вопросов Multinational corporations</p> <p>4. Групповая дискуссия How to survive financial crisis; Company’s benefits; Teamwork</p>	<p>1. Деловая игра «Concluding a contract»</p> <p>2. Исследовательская игра «How to take killer questions»</p> <p>3. Кейс – метод Unfair dismissal; Bid Jack’s pizza case</p> <p>4. Метод «Лестница» «Fair trade»</p> <p>5. Диалог «Negotiating conditions with a foreign partner»; Internship: at home or abroad? Bargaining a price</p>	<p>1. «Фишбоун» Reasons for and against taking a career break; Presentation: describing visuals</p> <p>2. «Дерево решений» Ways of spending a gap year; A proposal</p> <p>3. Карты памяти (mind maps) Company’s structure; Internships and placements; 5 Gs of mergers and acquisitions</p> <p>4. Метод проектов Creating a successful CV and cover letter; Creating an innovative packaging</p>	<p>1. Ролевая игра «Negotiating a contract»; «Job interview»; «Counseling»; «Helpline operator»</p> <p>2. Анализ бизнес ситуаций Negotiating with partners from high and low context cultures</p> <p>3. Либеральный клуб Business dilemmas; «How to create a successful career»</p>

Курс	Содержание курса (темы)	Алгоритм интерактивных методов обучения деловому общению				
		Этап 1 – информационно-аналитический	Этап 2 – категориально-понятийный	Этап 3 – проблемно-содержательный	Этап 4 – визуально-презентативный	Этап 5 – результативно-рефлексивный
3 курс	<p>1. Professional growth</p> <p>2. Information</p> <p>3. Quality</p> <p>4. Feedback</p> <p>5. Selling</p> <p>6. New business</p> <p>7. Financial control</p> <p>8. Fair trade</p>	<p>1. Мозговой штурм Brainstorm possible ways of going up the career ladder. Brainstorm a list of modern marketing techniques.</p> <p>2. Синквейн Create a cinquain «Marketing»; «Businessman».</p> <p>3. Метод ассоциаций Think of possible missing parts in the chain: «Brand –customers».</p> <p>4. Метод одного слова Marketing Mix – think of its components and their coherency and dynamics; Start-up business – think of new ways and possible factors that might influence your new business (industry, funding, etc.)</p>	<p>1. Дебаты «Fair and unfair marketing strategies»; «IT: a friend or a foe?»</p> <p>2. Метод преувеличений Marketing Mix.</p> <p>3. Метод вопросов HRM responsibilities; International education</p> <p>4. Групповая дискуссия «Management techniques»; Assertive writing</p>	<p>1. Деловая игра Appraisal meeting</p> <p>2. Исследовательская игра Reasons of redundancies in our country «Fair trading principles and their implementation»</p> <p>3. Кейс – метод Hi-time watch company case</p> <p>4. Метод «лестница» Maslow’s pyramid of needs.</p> <p>5. Диалог How to become a good marketer?</p>	<p>1. «Фишбоун» Product development</p> <p>2. «Дерево решений» How to become a market leader; Creating a mailshot</p> <p>3. Карты памяти (mind maps) Sales promotion techniques</p> <p>4. Метод проектов Creating a new brand; Start up project; Team-building activities</p>	<p>1. Ролевая игра Human resource meeting; Dealing with objections</p> <p>2. Анализ бизнес-ситуаций Zalusky Strawberry case</p> <p>3. Либеральный клуб E-tailing vs bricks-and-mortar stores</p>

Курс	Содержание курса (темы)	Алгоритм интерактивных методов обучения деловому общению				
		Этап 1 – информационно-аналитический	Этап 2 – категориально-понятийный	Этап 3 – проблемно-содержательный	Этап 4 – визуально-презентативный	Этап 5 – результативно-рефлексивный
4 курс	1. Personal development 2. Corporate image 3. Supply chain 4. Managing conflict 5. Marketing and sales 6. Risk management 7. Investment 8. Free trade	1. Мозговой штурм Brainstorm a list of possible investment risks. 2. Синквейн Create a cinquain «Business angel». 3. Метод ассоциаций Think of possible missing parts in the chain: « The bank – a loan – a customer». 4. Метод одного слова Break-even analysis – think of factors and patterns, graphical and quantitative methods of calculating it	1. Дебаты Forensic accounting: possible future? 2. Метод преувеличений Costs and revenues; Time management 3. Метод вопросов Financial crisis 4. Групповая дискуссия Funding strategies; Leading the team	1. Деловая игра Calisto case; Negotiating working conditions. 2. Исследовательская игра Reasons of bankruptcy 3. Кейс-метод «Bank loan case» «Crisis company policy» 4. Метод «Лестница» Career growth 5. Диалог Small business profitability in our country; Communicating in a crisis	1. «Фишбоун» «Contingency plan» 2. «Дерево решений» Financial report; Crisis policy 3. Карты памяти (mind maps) «Assets and liabilities» 4. Метод проектов «Funding an investment project»	1. Ролевая игра «Midtown imperial hotel case» 2. Анализ бизнес ситуаций Methods of payment in international trade 3. Либеральный клуб Investing in community projects: pros and cons
<p>Формы обучения – индивидуальное, в парах, в малых группах, групповое обучение.</p> <p>Средства обучения – вербальные, информационно-технологические, Интернет-ресурсы.</p> <p>Предполагаемый результат – формирование компетенций делового общения (когнитивной, коммуникативной, межкультурной, лингвистической, организационно-управленческой, информационно-технологической).</p>						

Блочно-модульное интерактивное обучение также включает в себя *формы и средства* обучения. Выбор формы интерактивного обучения осуществлялся преподавателем с учетом формирования определенных функций будущих бакалавров-менеджеров в сфере бизнеса. Взаимодействие функций преподавателя и будущего бакалавра-менеджера представлено в таблице 3 параграфа 1.3

Рассмотрим взаимодействие форм обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке и функций, формируемых у студентов-менеджеров в рамках данного процесса на 2, 3, 4 курсах обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения» (таблица 5).

Более детально блочно-модульное интерактивное обучение будущих бакалавров деловому общению будет рассмотрено в параграфе 2.1 данной работы.

Формирование компетенций делового общения – это сложный и многосторонний процесс, требующий соблюдения определенных организационно-педагогических условий: *мотивационно-рефлексивных, дидактико-методических, социально-педагогических и технологических*. Под термином «условие» понимается целенаправленное использование совокупности факторов, приемов и методов, направленных на достижение цели в процессе обучения иностранному языку делового общения. Вышеназванные условия будут рассмотрены в параграфе 2.2.

Таблица 5 – Формы обучения деловому общению и функции будущего бакалавра-менеджера

Тема	Функция будущего бакалавра	Форма обучения	Формируемые компетенции делового общения
2 курс			
Building a career; Corporate culture	«Я – менеджер»	Индивидуальное обучение	Когнитивная, лингвистическая, коммуникативная
Customer support; Products and packaging; Marketing	«Менеджер и потребитель»	Обучение в парах	Коммуникативная, организационно-управленческая, информационно-технологическая

Тема	Функция будущего бакалавра	Форма обучения	Формируемые компетенции делового общения
Corporate culture; Company and community; Mergers and acquisitions	«Менеджер и компания»	Групповое обучение	Коммуникативная, организационно-управленческая
International trade	«Менеджер и партнеры»	Обучение в малых группах	Межкультурная, коммуникативная, организационно-управленческая
3 курс			
Professional growth; Selling	«Я – менеджер»	Индивидуальное обучение	Коммуникативная, лингвистическая
Quality; Selling	«Менеджер и потребитель»	Обучение в парах	Коммуникативная, лингвистическая, информационно-технологическая
Information; Feedback; Financial control	«Менеджер и компания»	Групповое обучение	Коммуникативная, лингвистическая, информационно-технологическая, межкультурная
New business; Fair trade	«Менеджер и партнеры»	Обучение в малых группах	Когнитивная, коммуникативная, организационно-управленческая
4 курс			
Personal development; Managing conflict	«Я – менеджер»	Индивидуальное обучение	Когнитивная, лингвистическая, организационно-управленческая
Marketing and sales	«Менеджер и потребитель»	Обучение в парах	Когнитивная, лингвистическая, организационно-управленческая, информационно-технологическая
Corporate image; Managing conflict; Risk management	«Менеджер и компания»	Групповое обучение	Когнитивная, лингвистическая, организационно-управленческая, информационно-технологическая
Supply chain; Investment; Free trade	«Менеджер и партнеры»	Обучение в малых группах	Когнитивная, коммуникативная, лингвистическая, организационно-управленческая, информационно-технологическая

Невозможно управлять ни одним процессом бесконтрольно, поэтому теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке предполагает наличие определенной системы проверки профессионализма преподавателя иностранного языка и формирования у студентов компетенций осуществления

иноязычного делового общения, что является устойчивой характеристикой личности. С целью измерения сформированности определенного уровня компетенций делового общения на иностранном языке у студентов и профессионально-организаторских умений преподавателя нами были разработаны *критерии, показатели и уровни*.

Критерий (от греч. *kriterion* – средство для суждений) – признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо [180].

Показатели определяются научным сообществом как «количественные и качественные характеристики сформированности того или иного критерия» [166].

Критерии и показатели формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза представлены в таблице 6.

Говоря об *уровнях* сформированности компетенций делового общения на иностранном языке, за основу нами был взят документ Совета Европы под названием «Общеввропейские компетенции владения иностранным языком: Изучение, преподавание, оценка», согласно которому наиболее оптимальной системой уровней оценки сформированности компетенций является классическая трехуровневая система, включающая в себя: *базовый уровень (элементарное владение – Basic User); средний уровень (самостоятельное владение – Independent User); продвинутый уровень (Свободное владение – Proficient User)*.

Уровни у преподавателя иностранного языка: *первичный, специализированный, квалифицированный*.

Более подробно критерии, показатели и уровни формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза будут рассмотрены в параграфе 2.3 данной работы.

Таблица 6 – Критерии и показатели формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза

Критерии	Показатели
Когнитивный	<ul style="list-style-type: none"> - владение будущим бакалавром теоретической базой знаний, составляющей содержание когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой и информационно-технологической компетенций делового общения на иностранном языке; - владение знаниями в области правил, норм, особенностей и реалий построения эффективной иноязычной деловой коммуникации.
Коммуникативно-лингвистический	<ul style="list-style-type: none"> - владение грамотной устной и письменной речью на иностранном языке; - владение навыками чтения и перевода профессиональной литературы на иностранном языке; - владение способностью восприятия устной иноязычной речи на слух: - способность устанавливать и поддерживать контакт в условиях вербального и невербального делового общения, а также гибко реагировать на изменения темы или условий общения; - владение коммуникативной техникой осуществления публичных выступлений, ведения переговоров и осознания своей роли в общении.
Социально-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> - способность адекватно воспринимать критику и избегать конфликтных ситуаций, находить пути урегулирования возникающих противоречий; - способность владеть собой и своим поведением для достижения поставленной цели, отвечающей требованиям студента и всего коллектива в целом; - способность работать в коллективе, адекватно воспринимая культурно-поведенческие особенности мировоззрения и поведения собеседников.
Профессионально-организаторской деятельности преподавателей иностранного языка	<ul style="list-style-type: none"> - способность осуществлять эффективное взаимодействие со студентами и организовывать сотрудничество будущих бакалавров в процессе деловой коммуникации; - умение использовать новейшие интерактивные методы обучения, - современные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы; - владение навыками модератора, фасилитатора, тьютора-консультанта; - умение мотивировать студентов в изучении иностранного языка делового общения.

Обозначая предполагаемый результат технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, мы опирались на определение понятия «*компетенции делового общения*», которое было уточнено нами с позиции данного исследования в параграфе. 1.1.

Таким образом, предполагаемый результат – формирование у будущих бакалавров *когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой, информационно-технологической* компетенций делового общения на иностранном языке.

Разработанная нами теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению обладает системностью теоретических знаний и практической значимостью, подразумевает взаимодействие всех вышеперечисленных особенностей и характеризует процесс формирования компетенций делового общения на иностранном языке как процесс целенаправленного, сознательного изменения профессиональной составляющей личности будущего бакалавра.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

В первой главе данного диссертационного исследования были рассмотрены основные теоретические понятия.

Определены и рассмотрены в контексте данного исследования основные *методологические подходы: технологический, межкультурный, компетентностный и коммуникативно-деятельностный*. На основе подходов выведены *принципы, способствующие стимулированию, интенсификации и оптимизации процесса по формированию компетенций делового общения в процессе обучения иностранному языку – синергетичности, модульности, самоактуализации и саморазвития личности, профессионального моделирования, конкурентоспособности*.

Исследования в области компетентностного подхода (В.И. Байденко, Г.Э. Белицкая, И.А. Зимняя, А.В. Хуторской, W. Nutmacher, D. Nymes и др.), труды, посвященные деловой и межкультурной коммуникации (Ф.М. Кадырова, В.И. Курбатов, E. Anderson, P. Angell, G. Bhatia, D. Conrad, S. Ober,), ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент» послужили основанием для уточнения понятия *«компетенции делового общения»* – это кластер (комплекс) взаимосвязанных когнитивных, коммуникативных, лингвистических, межкультурных, организационно-управленческих, информационно-технологических знаний, умений и навыков эффективной коммуникации в деловой сфере.

Проведен всесторонний анализ понятий *«педагогическое сопровождение»* (О.С. Газман, Е.В. Гутман, Е.И. Казакова, М.И. Рожков и др.), *«технологическое сопровождение»* (А.Ю. Журба), *технологический подход к обучению* (В.В. Гузеев, М.Н. Гулова, С.С. Кашлев, И.П. Подласый, Г.К. Селевко и др.), на основе которых уточнено понятие *«технологическое сопровождение»* – совместная деятельность обучающихся и обучаемых на основе соблюдения последовательности

элементов: обоснование идеи, создание среды, расширение пространства, реализация интерактивных методов обучения и анализ результатов.

На основании исследований в области интерактивных методов и технологий обучения (В.В. Гузеев, М.Н. Гуслова, С.С. Кашлев, И.П. Подласый, Г.К. Селевко и др.), рассмотренных признаков интерактивного обучения и его преимуществ (Л.С. Подымова, В.П. Сергеева, Г.В. Сороковых и др.): эффективность, гибкость; модульность; широкое применение новых информационных технологий; преподаватель-сопровождающий; новая роль обучаемого; успешная реализация социального заказа; развитие навыков самостоятельной работы, уточнено понятие *«интерактивное обучение деловому общению»* – сложный многоплановый процесс организации определенных форм, методов и средств обучения, последовательное применение которых гарантирует формирование когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой и информационно-технологической компетенций делового общения.

Представлена *специфика технологического сопровождения будущих бакалавров* на основе элементов совместной деятельности в обосновании идеи, создании среды, расширении пространства, реализации интерактивных методов обучения, анализе результатов.

Сущностная характеристика блочно-модульного интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению представлена в алгоритме интерактивных методов, включающем 5 этапов: *информационно-аналитический, категориально-понятийный, проблемно-содержательный, визуально-презентативный, результативно-рефлексивный.*

Рассмотрены характеристики делового общения в целом (И.А. Артамонова, Т.И. Власова, И.Е. Ильина, Д. Карнеги, D. Conrad, R. Newberry и др.) и делового общения в сфере бизнеса в частности (J. Scrivener, R. Lewis и др.), что позволило уточнить понятие *«деловое общение в сфере бизнеса»* – это коммуникация, направленная на достижение результата в *экономической, коммерческой и профессиональной деятельности.*

Теоретические исследования, посвященные раскрытию видов и аспектов деловой и профессиональной культуры студентов: *коммуникативной культуры* (М.С. Каган, В.А. Кан-Калик, А.К. Маркова, Л.А. Петровская и др.), *лингвистической культуры* (А.А. Леонтьев, Д. Ниренберг и др.), *межкультурного взаимодействия* (В.С. Библер, Т.Н. Персикова, R. Cameron, J. Mader и др.) позволили определить *компоненты делового общения*: социально-коммуникативный, межкультурный, профессионально-ориентированный.

Сформулированы функции компетентного преподавателя в обучении деловому общению: *предметно-методическая, личностно-коммуникативная, проектно-организаторская, мотивационно-рефлексивная.*

Разработана *теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке*, определяющая основные компоненты технологического сопровождения студентов в процессе интерактивного обучения иноязычному деловому общению: *целевой* – цель, задачи; *методологический* – подходы, принципы, компоненты делового общения, функции преподавателя в обучении иноязычному деловому общению; *содержательный* – пять этапов блочно-модульного интерактивного обучения; *деятельностный* – механизмы реализации блочно-модульного интерактивного обучения; *организационно-педагогические условия*; *критериально-оценочный* – критерии, показатели, уровни; *результативный* – предполагаемый результат – формирование компетенций делового общения.

ГЛАВА 2. РЕАЛИЗАЦИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ МОДЕЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ В ИНТЕРАКТИВНОМ ОБУЧЕНИИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ

2.1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ В ИНТЕРАКТИВНОМ ОБУЧЕНИИ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ В УСЛОВИЯХ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ВУЗА

В данной главе обратимся к структуре, содержанию и механизмам реализации технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, основной целью которого является формирование компетенций делового общения. Специфика технологического сопровождения исследована нами в параграфе 1.2 данной работы.

Прежде всего, рассмотрим понятия *структура* и *содержание*.

Н.Ф. Овчинников определяет структуру (от лат. *Structūra* – «строение») как совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его целостность и тождественность самому себе, то есть, сохранение основных свойств при различных внешних и внутренних изменениях [130].

Новейший философский словарь трактует *структуру* как «совокупность внутренних связей, строение, внутреннее устройство объекта» [128].

Понятие *содержание* неразрывно связано с понятием *структура* и представляет собой, согласно Толковому словарю, «единство всех основных элементов целого, его свойств и связей. Содержание существует и выражается в структуре и наполняет ее, неотделимо от неё» [35].

Специфика технологического сопровождения, уточненного нами на основе проведенного исследования *педагогического сопровождения и технологического подхода к обучению*, отражена в определении «*технологического сопровождения*» (параграф 1.2) – совместная деятельность обучающихся и обучаемых на основе соблюдения последовательности элементов: обоснование идеи, создание среды, расширение пространства, реализация интерактивных методов обучения и анализ результатов.

Специфика технологического сопровождения будущих бакалавров раскрывается в структуре элементов совместной деятельности преподавателя, студента и эксперта. Рассмотрим каждый из элементов более подробно.

Идея – эффективное интерактивное обучение будущих бакалавров иноязычному деловому общению. Под эффективностью в данном случае понимается свободное владение студентом иностранным языком делового общения, способность осуществлять межкультурную коммуникацию в условиях современного мира, что является несомненным показателем сформированности достаточно высокого уровня компетенций делового общения на иностранном языке.

Знакомство будущих бакалавров в практической деятельности с интерактивными методами обучения происходит в процессе обучения деловому общению на иностранном языке. В *среду* нами были включены *студенты* 2, 3, 4 курсов, обучающиеся на факультете Менеджмента по направлению «Менеджмент» (профили «Управление малым бизнесом», «Управление проектами», «Производственный менеджмент»), *преподаватели* дисциплины «Иностранный язык делового общения» и *эксперты*, взаимодействующие со студентами. С целью формирования необходимых профессиональных компетенций в сфере бизнеса, нами были обоснованы следующие формы интерактивного обучения: индивидуальное обучение, обучение в парах, обучение в малых группах, групповое обучение.

Более подробно взаимодействие форм обучения и функций будущих бакалавров рассмотрено в параграфах 1.3, 1.4.

Разнообразие интерактивных форм обучения в комбинации с применением интерактивных методов позволяет погрузить студентов в реальную профессиональную среду, взаимодействие в которой осуществляется с учетом трех составляющих делового общения: *бизнес, культура и коммуникация*.

Следующим элементом технологического сопровождения является расширение *пространства*, которое определяется как совокупность актуальных и оптимальных направлений деятельности будущих бакалавров-менеджеров.

Выбор направлений (таблица 7) обусловлен следующими причинами:

1. направления должны быть максимально разнообразными, т.е., предоставлять студентам возможность реализовывать себя в различных сферах бизнеса;

2. направления должны соответствовать профессиональной сфере, отвечать требованиям подготовки будущих бакалавров, а также органично вписываться в программу подготовки будущих бакалавров по дисциплине «Иностранный язык делового общения».

Как наглядно представлено в таблице 7, пространство блочно-модульного интерактивного обучения состоит из трех курсов обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения» (2, 3, 4 курсы).

На каждом курсе будущие бакалавры изучают теоретические основы бизнеса – Business fundamentals, а также 8 тем (юнитов), составляющих содержание их профессиональной деятельности.

Тематическое содержание каждого курса соответствует уровню подготовки будущих бакалавров и подразумевает овладение студентами знаниями, умениями и навыками в таких аспектах иностранного языка делового общения, как *лексика, грамматика, говорение и письмо*.

Расширение проектного пространства достигается путем проведения мероприятий, конкурсов, проектов и организации встреч, гостевых лекций, мастер-классов с представителями Российских и зарубежных компаний.

Таблица 7 – Пространство технологического сопровождения в интерактивном обучении будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке в экономическом вузе

Курс	Тема (Unit)	Лексика (Vocabulary)	Грамматика (Grammar)	Говорение (Speaking)	Письмо (Writing)
2 курс	Business fundamentals: Industry types, business types, business models, company finance, supply chain, CV and cover letters				
	1. Corporate culture	Work culture, organization and responsibility; placement	Past tenses and advice structures	Meetings one-to-one, counselling	A placement report
	2. Customer support	Call centres, customer service and telephoning	Asking questions, giving instructions	Dealing with problems by telephone	Formal and informal correspondence
	3. Products and packaging	Packaging, product specifications and features	Relative clauses, articles, noun combination	Delivering a presentation of a new product	A product description
	4. Building a career	Career choices, personal skills and qualities, gap year and career breaks	Present tenses	Job interviews	A CV, cover letter
	5. Marketing	Retailing, social media marketing, negotiating	Conditions and recommendations	Negotiating, bargaining	A proposal
	6. Company and community	Corporate social responsibility, meetings, ethical behavior and social performance	The passive and reported speech	Meetings, teamwork	Reports and minutes
	7. Mergers and acquisitions	Risks and opportunities in M&A, business performance	Future forms and expressing likelihood	Presentations: describing visuals	Presentation slides: being brief and concise
	8. International trade	Export sales and payment, international deals	Prepositions	Negotiating – diplomacy	Requests and reminders
3 курс	Business fundamentals: industry groups, company types and structure, business and investment cycles, financial statements, recruitment				
	1. Professional growth	The education business, self-education	Tense reviews	Giving reasons in interviews	CV, cover letters
	2. Information	IT solutions, information systems and communications	Comparing solutions and getting help	Telephoning	Formal letters: asking for help
	3. Quality	Quality and standards	Passive structures and have something done	Delivering a presentation	Procedures and instructions
	4. Feedback	Project team, managing people and projects	Regrets, speculation and habits	Coaching, team-building	Reports

Курс	Тема (Unit)	Лексика (Vocabulary)	Грамматика (Grammar)	Говорение (Speaking)	Письмо (Writing)
	5. Selling	Social media marketing, marketing mix, marketing techniques	Questions for persuading	Dealing with objections	Mailshots, reports
	6. New business	Self-financing, funding a start-up, business angels	Future perfect and future continuous	Taking questions in presentations	An executive summary
	7. Financial control	Accountants, financial documents and regulations	Cause and effect, ability, articles	Communicating in meetings	Minutes
	8. Fair trade	Contacts and corporate ethics	Obligation and permission, inversion	Negotiating a compromise	Assertive writing
4 курс	Business fundamentals: industry groups, company types and structure, business and investment cycles, financial statements, recruitment				
	1. Personal development	Behavioral competencies and setting goals	Tense, aspect and voice	Self-awareness and communication	A professional biography
	2. Corporate image	Corporate social responsibility	The future, tentative and speculative language	Time management, prioritizing, effective delegation	Newsletter articles
	3. Supply chain	Outsourcing, logistics	Noun phrases	Managing change	Formal correspondence, emails
	4. Managing conflict	Management style, conflict management strategies	Conjunctions	Assertiveness techniques, conflict situations	Formal correspondence, letters: sounding diplomatic, assertive or forceful
	5. Marketing and sales	Strategic marketing and partnering	Prepositions	Active listening techniques	Business proposals
	6. Risk management	Crisis management, digital risk	Perspective and stance	Communicating in a crisis: analogies and alliteration	Reports: making recommendations
	7. Investment	Investment banks, investment choices	Inversion and emphasis	Decision-making tools, grid analysis	Financial reporting
	8. Free trade	Globalization, forming new words	Phrasal and prepositional verbs	Leading the team, team roles	Formal correspondence: style, pairing, collocations

Более подробно пути расширения проектного пространства блочно-модульного интерактивного обучения представлены в параграфе 1.2 данного исследования.

Следующим элементом выступает реализация интерактивных методов обучения, позволяющая организовать взаимодействие будущих бакалавров в интерактивном обучении. Интерактивные методы обучения дают студенту возможность выступать в учебном процессе не в качестве пассивного слушателя, а, наоборот, принимать активное участие в коммуникации на иностранном языке с преподавателем, одногруппниками, представителями сферы бизнеса.

Реализация системы интерактивности в обучении будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке не является заключительным элементом. Далее дается оценка как самим методам интерактивного обучения, так и технологическому сопровождению на предмет *анализа полученных результатов*.

Данный элемент позволил нам систематизировать полученные результаты, выявлены возможные проблемы и недостатки технологического сопровождения, на основании которых получен материал для дальнейшего совершенствования как отдельных элементов, так и технологического сопровождения в процессе интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке в целом. Для проверки результатов студентам было предложено участие в студенческой конференции «Экономический форум», состоящей из 7 основных секций, посвященных различным аспектам сферы бизнеса и экономики.

Рисунок 7 представляет наглядное изображение итоговой студенческой конференции «Экономический форум».

Студентам была дана возможность продемонстрировать владение компетенциями делового общения в нескольких областях сферы бизнеса. В рамках проведения конференции освещались следующие темы:

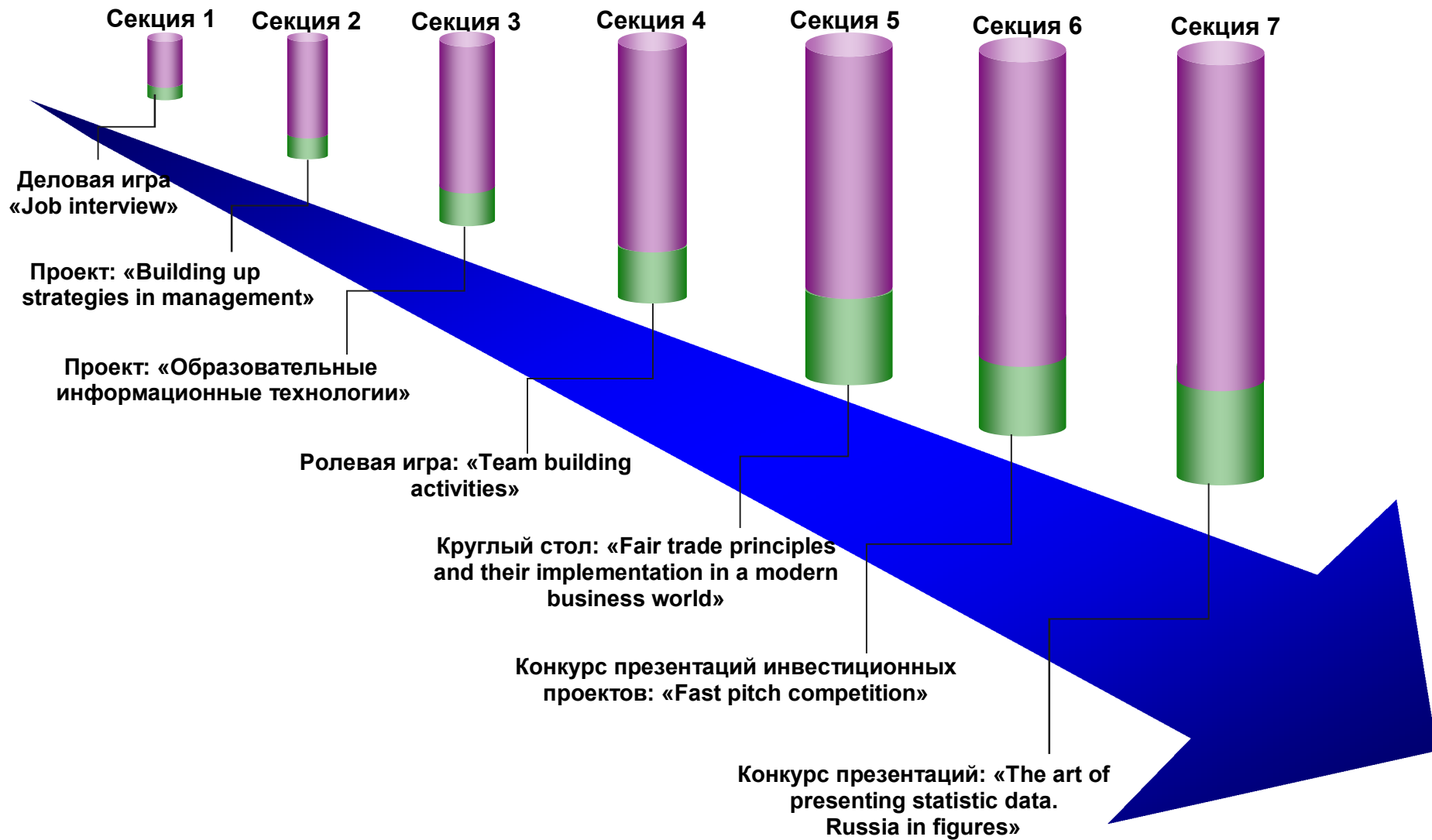


Рисунок 7 – Итоговая студенческая конференция «Экономический форум»

Секция 1 – проблема трудоустройства, прохождения собеседования – Деловая игра «Job interview».

Секция 2 – основные задачи менеджмента в современной компании – Проект «Building up strategies in management».

Секция 3 – исследование современных образовательных ресурсов – Проект «Образовательные информационные технологии».

Секция 4 – вопросы корпоративной культуры и этики – Ролевая игра «Team building activities».

Секция 5 – проблемы международной торговли – Круглый стол «Fair trade principles and their implementation in the modern business world».

Секция 6 – создание инвестиционных проектов – Конкурс презентаций инвестиционных проектов «Fast Pitch Competition».

Секция 7 – искусство представления статистической информации – Конкурс презентаций «The art of presenting statistic data. Russia in figures».

Далее рассмотрим содержание блочно-модульного интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке, которое реализуется с помощью *алгоритма интерактивных методов обучения деловому общению на иностранном языке – совокупности форм, методов и технологий обучения, основанных на активном взаимодействии преподавателя и обучаемого, способствующих эффективному усвоению содержания дисциплины во взаимодействии с учебным окружением, развитию личностной рефлексии, толерантности и творческого мышления, навыков общения и взаимодействия в группе* [148].

Содержание алгоритма интерактивных методов обучения составляют 5 основных этапов: *информационно-аналитический, категориально-понятийный, проблемно-содержательный, визуально-презентативный, результативно-рефлексивный*. Рассмотрим содержание данных этапов, составляющих содержание каждого учебного курса 2-4 года обучения будущих бакалавров дисциплине «Иностранный язык делового общения», а также формируемые в результате компетенции делового общения более подробно.

Этап I – информационно-аналитический, содержит комплекс интерактивных методов, направленных на первичное ознакомление студентов со сферой бизнес-отношений. Процесс обучения сконцентрирован на генерировании идей, свободных мнений, установлении внутренних связей между понятиями и явлениями, овладении основными видами монологического высказывания (таблица 8).

Таблица 8 – Информационно-аналитический этап блочно-модульного интерактивного обучения

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
1. Мозговой штурм	Создание свободной дискуссии, обеспечение процесса генерирования идей без их анализа и обсуждения участниками. Равноправие участников, свобода ассоциаций и творческого воображения.	<i>1. Подготовительный этап:</i> - формулировка цели и задач; - подбор участников для последующих вопросов. <i>2. Этап генерирования идей:</i> - представление участников; - ответы на вопросы; - генерирование идей; <i>3. Этап анализа и оценки идей.</i>	Формирование коммуникативной и лингвистической компетенций делового общения.
2. «Синквейн»	Индивидуальная работа участников игры с целью более глубокого осмысления темы, способствует развитию творческого мышления у студентов.	<i>1. Подготовительный этап:</i> - знакомство участников с правилами составления «Синквейна» <i>2. Этап составления «Синквейна».</i> <i>3. Оценка составленных «Синквейнов».</i>	Формирование когнитивной и лингвистической компетенций делового общения.
3. Метод ассоциаций	Установление связей между словами или объектами не имеющими между собой ничего общего. Цель: тренировка памяти для последующего запоминания слов по данной теме.	<i>1. Подготовительный этап:</i> - формулировка цели и постановка задачи. <i>2. Этап проведения:</i> создание цепочки ассоциаций между предложенными словами. <i>3. Этап анализа и закрепления ассоциаций.</i>	Формирование когнитивной и коммуникативной компетенций делового общения.

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
4. Метод одного слова	Создание процесса генерирования новых и свежих идей и перспектив данной темы.	<p><i>1. Подготовительный этап:</i> - знакомство участников с правилами игры.</p> <p><i>2. Этап проведения:</i> каждая группа участников получает одно слово, с целью создание новых перспектив по данному вопросу, используя предложенный объект.</p> <p><i>3. Этап анализа предложенных идей и подведение итогов.</i></p>	Формирование коммуникативной, лингвистической, когнитивной, организационно-управленческой компетенций делового общения.

Этап II – категориально-понятийный, включает в себя интерактивные методы, направленные на систематизирование полученных общих знаний сферы бизнеса и расширение лексического запаса по изучаемым темам. Студенты учатся мыслить категориями бизнеса, вести самостоятельный творческий поиск, овладевают знаниями языковых средств и формируют адекватные им языковые навыки в таких аспектах как, фонетика, лексика и грамматика (таблица 9).

Таблица 9 – Категориально-понятийный этап блочно-модульного интерактивного обучения

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
1. Дебаты	Создание дискуссии, основанной на умении участников обосновывать позицию, используя достоверную аргументацию, анализировать полученную информацию и концентрироваться на сути проблемы, устанавливать логические связи между явлениями, различать факты и точки зрения, выявлять ошибки, фальсификации и стереотипы.	<p>1-й этап – сбор и обработка информации по теме дебатов, распределение участников;</p> <p>2-й этап – построение сюжета доказательств, аргументации и опровержения обеими командами;</p> <p>3-й этап – раунд вопросов;</p> <p>4-й этап – судейство – третья сторона называет победителей дебатов.</p>	Формирование коммуникативной, лингвистической, когнитивной, организационно-управленческой компетенций делового общения.

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
2. Групповая дискуссия	Организация совместной, интенсивной деятельности обучающихся, посредством их активного включения в совместный поиск решения проблемы.	<p><i>1. Подготовительный этап:</i> выбор и формулировка темы, определение состава участников, содержания и продолжительности дискуссии; определение цели дискуссии, способов фиксации предложенных идей и необходимое оборудование.</p> <p><i>2. Проведение дискуссии.</i></p> <p><i>3. Подведение итогов</i> в соответствии с целями дискуссии.</p>	Формирование коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, межкультурной компетенций делового общения.
3. Метод преувеличений	Метод имеет две составляющие – расширение понятия/проблемы и сужение. Позволяет оценить проблему с разных сторон и выявить ее актуальность.	<p><i>1. Подготовительный этап:</i> участники знакомятся с понятием/проблемой.</p> <p><i>2. На этапе проведения</i> участники работают в парах: один студент развивает данное понятие/проблему (рассматривает компоненты, возможные составляющие), второй же участник старается максимально сузить сферу применения данного понятия.</p> <p><i>3. На завершающем этапе</i> участники формируют единое мнение о важности данного вопроса/ понятия.</p>	Формирование коммуникативной, когнитивной лингвистической компетенций делового общения.
4. Метод вопросов	Повышение мотивации к обучению посредством создания 50 вопросов на заданную тему. Равноправие участников, свобода ассоциаций и творческого воображения.	<p><i>1. Подготовительный этап:</i> формулировка цели и постановка задачи.</p> <p><i>2. Этап проведения:</i> участники составляют вопросы по темам, вызывающим у них интерес.</p> <p><i>3. На завершающем этапе</i> каждый участник выбирает 10 наиболее заинтересовавших его вопросов и ищет на них ответы самостоятельно.</p>	Формирование когнитивной, информационно-технологической и коммуникативной компетенций делового общения.

Этап III – проблемно-содержательный. Данный этап обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения» направлен на развитие у будущих бакалавров умения принимать участие в беседе профессионального характера, выражать разнообразный спектр коммуникативных намерений, таких как: умение слушать собеседника, выражать свою точку зрения в соответствии с принципами взаимоуважения и кооперации, принимать решения, основываясь на всестороннем анализе исследуемой проблемы, учитывая интересы всех взаимодействующих сторон. Также в рамках изучаемой темы особое значение приобретает овладение студентами навыками межкультурной коммуникации, получение знаний о национальной культуре и правилах ведения бизнеса в странах изучаемого языка (таблица 10).

Таблица 10 – Проблемно-содержательный этап блочно-модульного интерактивного обучения

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
1. Деловая игра	Условное, приближенное к реальной воспроизведение смоделированной коммуникативной ситуации делового общения, целью создания которой является достижение профессионально-значимых результатов.	<p><i>1-й этап: содержательный:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - введение в игру; - выявление одной или нескольких проблем; - уточнение целей конечного результата; - выбор рабочих групп; - планирование; - принятие решения. <p><i>2-й этап:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение деловой игры; - выход из игры. <p><i>3-й этап: аналитико-корректирующий:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - создание портфолио; - анализ ошибок; обсуждение результатов; разработка стратегии дальнейшей деятельности. 	Формирование коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, межкультурной компетенций делового общения.

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
<p>2. Исследовательская игра</p>	<p>Готовность к осуществлению исследовательской деятельности на основе осознанного использования имеющихся знаний и навыков, реализуемую в практическом опыте обучаемого и опыте творческой деятельности под строгим контролем со стороны мышления.</p>	<p><i>1-й этап</i> – ориентировка (выделение предметной области осуществления исследования); <i>2-й этап</i> – проблематизация (выявление и осознание проблемы - конкретного вопроса, не имеющего на настоящий момент ответа, постановка цели исследования); <i>3-й этап</i> – определение средств; <i>4-й этап</i> – планирование (формулировка последовательных задач исследования); <i>5-й этап</i> – сбор материала или проведение эксперимента; <i>6-й этап</i> – анализ (обобщение, сравнение, интерпретация данных); <i>7-й этап</i> – рефлексия.</p>	<p>Формирование когнитивной, лингвистической, организационно-управленческой, информационно-технологической компетенций делового общения.</p>
<p>3. Кейс-метод</p>	<p>Использование фактических организационных, профессиональных проблем, что повышает интерес и мотивацию к обучению. Участники в минимальной степени зависимы друг от друга, каждый имеет право на правильные и неправильные ответы.</p>	<p><i>1-й этап - создание кейса:</i> - определение целей, критериальный подбор ситуации, подбор необходимых источников информации, подготовка первичного материала, экспертиза, подготовка методических материалов по его использованию; <i>2-й этап:</i> обсуждение и анализ кейса в аудитории; <i>3-й этап:</i> подведение итогов.</p>	<p>Формирование коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой компетенций делового общения.</p>
<p>4. Метод «Лестница»</p>	<p>Раскрытие личностных качеств обучающегося, его отношения к вопросу. Переход от абстрактного к конкретному. Создание и модификация иерархии знаний.</p>	<p><i>1-й этап</i> – определение темы и цели создания «Лестницы»; <i>2-й этап</i> – участники индивидуально создают лестницу, размещая значительные и незначительные характеристики проблемы соответственно выше и ниже по лестнице, таким</p>	<p>Формирование коммуникативной, лингвистической, когнитивной, информационно-технологической компетенций делового общения.</p>

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
		образом, охватывая все самые незначительные стороны проблемы; 3-й этап – Подведение итогов, рефлексия.	
5. Диалог	Создание процесса коммуникации между участниками с целью развития диалогового мышления, закрепления содержания учебного языкового материала.	1. Подготовительный этап: - формулировка цели и постановка задачи. 2. Этап проведения: участники высказывают свое мнение по предложенной теме, происходит обсуждение различных точек зрения. 3. Этап подведения итогов.	Формирование коммуникативной, лингвистической, когнитивной, организационно-управленческой компетенций делового общения.

Этап IV – визуально-презентативный. Способность создания и представления презентаций является одним из важнейших компонентов компетентностного набора современного бизнесмена. Данный этап формирует у студентов навыки проектной деятельности, умение пользоваться словарно-справочной литературой на иностранном языке, а также осуществлять ее поиск в глобальной сети Интернет и корпоративных сетях. В рамках изучаемой темы студенты учатся создавать и представлять различные графики, отчеты, кризисные планы, диаграммы, бизнес-планы, стартап-проекты, презентации и т.д. (таблица 11).

Таблица 11 – Визуально-презентативный этап блочно-модульного интерактивного обучения

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
1. «Фишбоун»	Создание визуальной поддержки в поиске решения проблем в бизнес-сфере.	1. <i>Подготовительный этап:</i> участники знакомятся с проблемой в изучаемой сфере, формируют группы по 3-5 человек. 2. <i>Этап проведения:</i> на	Формирование коммуникативной, лингвистической, когнитивной, информационно-технологической компетенций делового

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
		<p>широком листе бумаги участники изображают длинную стрелу. Это и есть «скелет» проблемы. Участники изображают пути решения данной проблемы в виде прилегающих «костей», размещая их от самой продуктивной (голова «скелета») до наименее реализуемой.</p> <p>3. <i>На завершающем этапе</i> студенты представляют свои схемы и получают оценку зрителей.</p>	общения.
2. Карты памяти (Mind maps)	Систематизация знаний в графической форме. Состоит из понятий и связей, характеризующих их взаимодействие между собой.	<p>1. <i>Подготовительный этап:</i> создание фокус-групп (3-5 чел); - постановка вопроса или проблемы, для разрешения которой будет создана карта.</p> <p>2. <i>Этап реализации:</i> участники структурируют карты, учитывая степень важности различных понятий и связей между ними.</p> <p>3. <i>Подведение итогов.</i></p>	Формирование коммуникативной, лингвистической, когнитивной, информационно-технологической компетенций делового общения.
3. «Дерево решений»	Создание визуальной поддержки для аналитического рассмотрения вопроса.	<p>1. <i>Подготовительный этап:</i> участники изучают информацию по данной теме, выявляют основные проблемы (данные).</p> <p>2. <i>Этап проведения:</i> участники создают наглядную модель/ стратегию решения данного вопроса в малых группах и представляют ее всем участникам.</p> <p>3. <i>Подведение итогов.</i></p>	Формирование коммуникативной, лингвистической, когнитивной, организационно-управленческой компетенций делового общения.
4. Метод проектов	В основе метода проектов лежат познавательная активность студента, проблематизация учебного материала, связь обучения с жизненным опытом	<p>1-й этап – <i>Организационно-подготовительный:</i> определение проблемы, выбор темы проекта; определение задач проекта; составление предварительного плана;</p>	Формирование коммуникативной, лингвистической, информационно-технологической, когнитивной компетенций делового общения.

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
	<p>обучающихся, организация обучения как деятельности. Использование данного метода позволяет отойти от авторитарного стиля обучения и переориентирует работу студентов на самостоятельность, на приоритет деятельности исследовательского, поискового, творческого характера.</p>	<p>определение участников, методов, приемов исследования; овладение терминологией; поиск информации.</p> <p><i>2-й этап – Поисково-исследовательский:</i> разработка программы исследования; сбор и изучение необходимой информации; непосредственное исследование на основе применения методов наблюдения, эксперимента, анализа и синтеза.</p> <p><i>3-й этап – Отчетно-оформительский:</i> составление названия исследовательского проекта; изложение проекта.</p> <p><i>4-й этап – Информационно-презентативный:</i> защита проекта; самооценка и оценка проектов.</p>	

Этап V – результативно-рефлексивный. В результате освоения дисциплины «Иностранный язык делового общения» целью каждого студента является овладение необходимым и достаточным уровнем компетенций делового общения, которые позволят пользоваться иностранным языком в различных областях официально-деловой сферы, профессиональной деятельности, научной и практической работе, в общении с зарубежными партнерами, для самообразовательных и других целей. Это обеспечит конкурентоспособность будущих бакалавров на рынке труда, карьерный рост и самореализацию в обществе.

Таким образом, данный этап является завершающим и подчеркивает тот факт, что успешный результат любой педагогической деятельности – студент, способный применять свои знания на практике, чувствовать себя уверенно за

пределами учебной аудитории, обладающий достаточным уровнем самооценки и уверенный в своих знаниях (таблица 12).

Таблица 12 – Результативно-рефлексивный этап блочно-модульного интерактивного обучения

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
1. Анализ бизнес ситуаций	Диагностика абстрактной или реальной ситуации с целью выделения состава компонентов, способов их взаимосвязи и взаимодействия, а также их значение для участников ситуации.	<i>1-й этап</i> – участники знакомятся с ситуацией, определяются цели игры. <i>2-й этап</i> – анализ ситуации, детальное описание основных процессов/компонентов/ факторов/ проблем/вопросов. <i>3-й этап</i> – <i>завершающий</i> , происходит в соответствии с поставленной целью (принятие решений, прогнозирование, личностная оценка).	Формирование коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, межкультурной компетенций делового общения.
2. Либеральный клуб	Свободная форма дискуссии, которая используется как первое приближение к теме, как способ определения «поля проблем». На Либеральном клубе могут высказаться все желающие.	<i>1-й этап</i> – определение темы и цели дискуссии; <i>2-й этап</i> – обсуждение темы, каждый желающий может высказать свою точку зрения; <i>3-й этап</i> – подведение итогов, рефлексия.	Формирование коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, межкультурной компетенций делового общения.
3. Ролевая игра	Условное, приближенное к реальной воспроизведение ситуации запроса информации и ответной реакции реципиента.	<i>1-й этап подготовки:</i> - разработка сценария; - составление плана; - общее описание игры; - характерные особенности действующих лиц. <i>2-й этап объяснения:</i> - ориентация участников; - определение режима работы; - формулировка главной цели; - постановка проблемы; - выбор ситуации; - работа с пакетом документов; - психологическая подготовка участников.	Формирование коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой компетенций делового общения.

Интерактивные методы обучения	Содержание	Этапы проведения	Предполагаемый результат
		<p><i>3-й этап проведения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - процесс игры; - выход из игры; <p><i>4-й этап анализа и обобщения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ, рефлексия; - оценка и самооценка работы; - выводы и обобщения; - рекомендации. 	
<p>4.Итоговая студенческая конференция «Экономический форум»</p>	<p><i>Секция 1</i> – проблема трудоустройства, прохождения собеседования.</p> <p><i>Секция 2</i> – основные задачи менеджмента в современной компании.</p> <p><i>Секция 3</i> – исследование современных образовательных ресурсов.</p> <p><i>Секция 4</i> – вопросы корпоративной культуры и этики.</p> <p><i>Секция 5</i> – проблемы международной торговли.</p> <p><i>Секция 6</i> – создание инвестиционных проектов.</p> <p><i>Секция 7</i> – искусство представления статистической информации.</p>	<p><i>Секция 1</i> – Деловая игра «Job interview».</p> <p><i>Секция 2</i> – Проект «Building up strategies in management».</p> <p><i>Секция 3</i> – Проект «Образовательные информационные технологии».</p> <p><i>Секция 4</i> – Ролевая игра «Team building activities»;</p> <p><i>Секция 5</i> – Круглый стол «Fair trade principles and their implementation in the modern business world».</p> <p><i>Секция 6</i> – Конкурс презентаций инвестиционных проектов «Fast Pitch Competition».</p> <p><i>Секция 7</i> – Конкурс презентаций «The art of presenting statistic data. Russia in figures».</p>	<p>Формирование когнитивной, коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, межкультурной, информационно-технологической компетенций делового общения.</p>

Таким образом, рассмотрев в данном параграфе структуру и содержание технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, считаем необходимым перейти к изучению организационно-педагогических условий реализации интерактивного обучения, совокупность применения которых нацелена на формирование компетенций делового общения.

2.2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

Организация образовательного процесса по формированию компетенций делового общения осуществляется посредством создания определенных условий, выступающих как комплекс взаимосвязанных мер педагогического процесса, способствующих достижению конкретной цели, в контексте данной работы – формированию компетенций делового общения: когнитивной, коммуникативной, лингвистической, информационно-технологической, организационно-управленческой, межкультурной.

Как отмечает С.Н. Павлов, *организационно-педагогические условия* – это конкретно-научная группа условий, используемая в педагогической теории для научного обоснования процессуального аспекта исследуемого объекта педагогической системы с целью определения совокупности таких возможностей (мер воздействия), которые обеспечат его эффективное функционирование и развитие [133].

Учитывая данное определение, отметим, что в контексте данного исследования мы рассматриваем *«организационно-педагогические условия»* как комплекс взаимосвязанных компонентов, составляющих педагогический процесс по обучению деловому общению на иностранном языке и включающих в себя формы, методы, средства обучения, взаимоотношения между преподавателем и обучаемым, взаимодействие которых способствует формированию компетенций делового общения на иностранном языке.

Наиболее актуальными для данного исследования являются следующие организационно-педагогические условия: *социально-педагогические, дидактико-методические, технологические и мотивационно-рефлексивные* (рисунок 8).

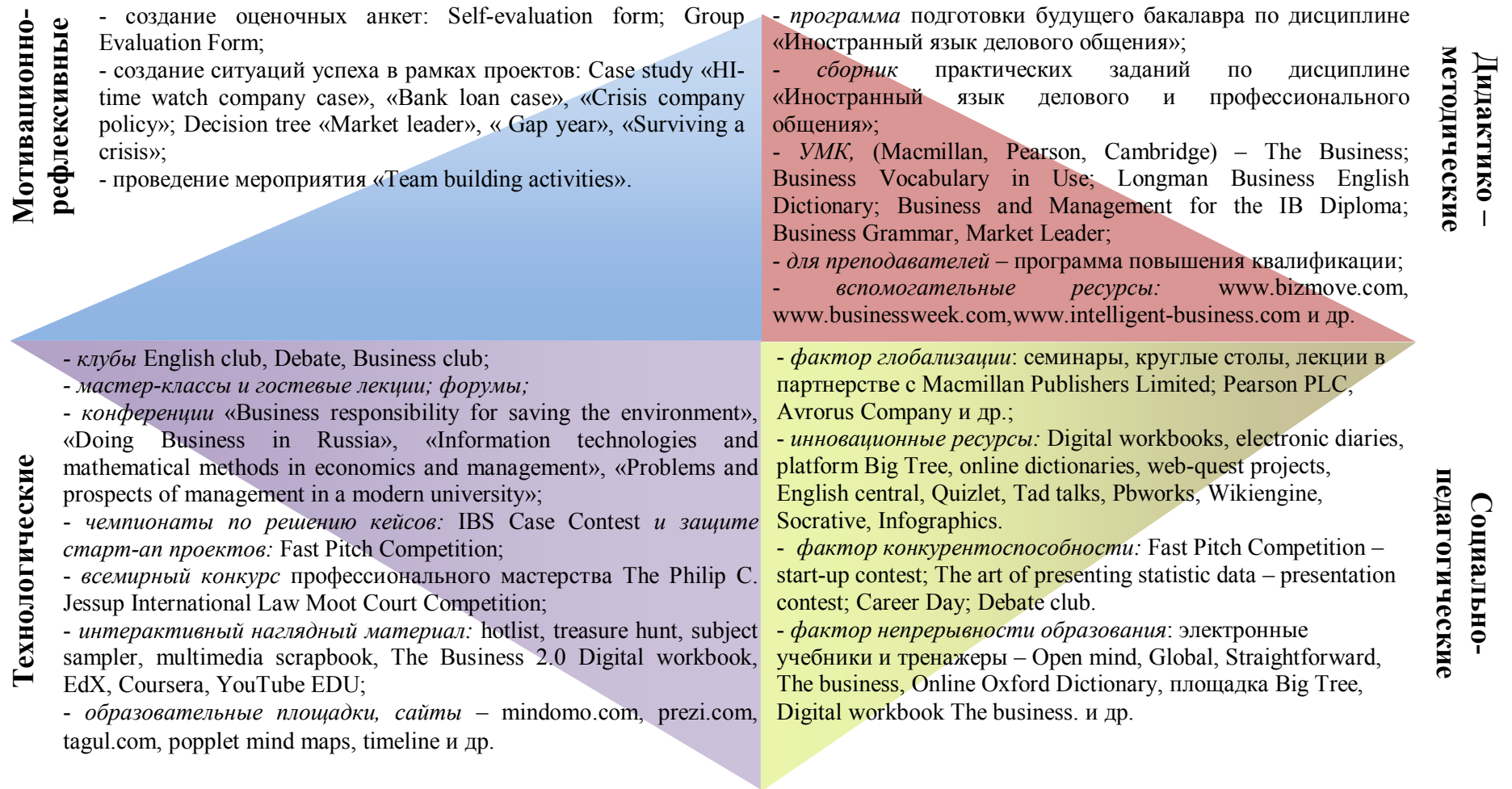


Рисунок 8 – Организационно-педагогические условия реализации интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке в сфере бизнеса

Важнейшим компонентом педагогического процесса по формированию компетенций делового общения на иностранном языке является его содержание. В содержании образования воплощены социальные цели, поставленные перед системой профессионального образования по подготовке квалифицированных выпускников вузов. В силу этого *социально-педагогические* условия формирования компетенций делового общения на иностранном языке (в особенности коммуникативных, межкультурных, информационно-технологических) подразумевают существование определенных социальных факторов, влияющих на эффективность обучения иноязычной деловой коммуникации:

- *фактор глобализации*, определяющий стратегию изменения функции современного образования, предполагающую создание единого образовательного пространства, основанного на взаимоуважении к представителям различных культур, укрепление общечеловеческих ценностей, толерантности и способности к сотрудничеству [17].

Изучение иностранного языка делового общения подразумевает глубокое взаимодействие с процессами, протекающими в экономике и культуре страны. Процессы интернационализации и глобализации способствуют внедрению международных образовательных стандартов в деятельность университетов, оказывают положительное влияние на изучение иностранного языка, повышают уровень академической мобильности преподавателей и студентов [17].

Подобная тенденция оказывает влияние и на содержание образовательных программ по подготовке студентов к деловому общению на иностранном языке. Содержание дисциплины приобретает межкультурный характер. Это подтверждается наличием в программе по дисциплине «Иностранный язык делового общения» таких тем, как:

- 2 курс: International trade; Globalization and its influence on world trade;
- 3 курс: Fair trade and its principles; International marketing and e-commerce; World brands and branding; IT resources in business-education;

- 4 курс: Sources of finance; Investment strategy; Free trade, Globalization in forming new words.

С целью ознакомления студентов с тенденциями глобализации и приобщения к толерантному и уважительному отношению к представителям различных культур в рамках изучения дисциплины «Иностранный язык делового общения» проводятся: семинары, круглые столы, лекции, участие в которых принимают представители отечественных и зарубежных компаний. Это такие компании как, Британское издательство Macmillan Publishers Limited; Британское издательство Pearson PLC, Компания Avrorus – лидер в разработке образовательных онлайн-площадок на платформе TimVi и др.

Принимая во внимание тот факт, что процессы глобализации играют ключевую роль в эволюции информационно-технического прогресса в образовании, в рамках изучения дисциплины используются следующие *инновационные ресурсы*: Digital workbooks, electronic diaries, platform Big Tree, online dictionaries, web-quest projects, English central, Quizlet, Tad talks, Pbworks, Wikiengine, Socrative, Infographics и др.

Помимо фактора глобализации, значительное влияние на образовательный процесс оказывают следующие *социально-педагогические факторы*:

- *фактор конкурентоспособности*, составляющими элементами которого являются, с одной стороны, соперничество в достижении успеха, с другой – стремление к равенству возможностей. Влияние данного фактора обуславливает развитие у студентов способности быть конкурентоспособными, уметь показать себя и заслужить уважение. С целью развития подобных навыков, будущие бакалавры принимают участие в следующих конкурсах, мероприятиях: Fast Pitch Competition – start-up contest; The art of presenting statistic data – presentation contest; Career Day; Debate club; IBS Case study contest;

- *фактор создания многоуровневой системы непрерывного образования.*

Немаловажное влияние данного фактора наблюдается в сфере личностного профессионального роста будущего бакалавра, что изучается в таких темах, как: Building a career; Professional growth; Personal development; IT resources in business

education; Success and self-realization. Используя современные образовательные ресурсы (электронные учебники и тренажеры – Open mind, Global, Straightforward, The business, Online Oxford Dictionary и др.), студенты закрепляют полученные на занятии знания на своих персональных компьютерах, развивают самостоятельность в изучении языка.

В рамках изучения указанных тем используются следующие интерактивные методы обучения: деловая игра «Steps for creating a career that lights your fire», ролевая игра «Job interview», дебаты «Homeworking – for and against», метод проектов «Creating a successful CV and cover letter», исследовательская игра «In search of an international placement», метод кейсов «Unfair dismissal: be aware» и др.

Немаловажную роль в формировании компетенций делового общения играют *мотивационно-рефлексивные условия*, которые формируют когнитивную и организационно-управленческую компетенции делового общения, подразумевают активизацию учебно-профессиональной деятельности студентов в образовательном процессе вуза за счет повышения уровня *мотивации* студентов к профессиональной деятельности, а также способность давать адекватную оценку своим знаниям, находить способы самосовершенствования и развития своего потенциала.

Мотивация в изучении иностранного языка включает в себя представления, идеи, чувства, понятия о долге, интересы, убеждения, стремления, процессы, состояния, свойства личности, предметы внешнего мира и даже условия существования [58].

Опираясь на тот факт, что субъекты формирования компетенций делового общения на иностранном языке – студенты экономического, неязыкового вуза, одним из наиболее действенных приемов реализации мотивационно-педагогических условий в процессе обучения и стимулирования интереса и мотивации студентов является создание в учебном процессе ситуаций успехов. Суть ситуации успеха заключается в том, чтобы на деле воплощать веру в возможность решения тех задач сферы бизнеса, которые ставятся на занятии [16]. Подобный подход реализуется с помощью таких интерактивных методов как:

Case study «HI-time watch company case», «Bank loan case», «Crisis company policy»; Decision tree «Market leader», «Gap year», «Surviving a crisis».

Обучение дисциплине строится таким образом, чтобы студенты были сами заинтересованы в овладении иностранным языком делового общения. Мотивация деятельности, личностный смысл происходящего – предмет усилий на всех этапах обучения и выделение мотивационной сферы в отдельный цикл работы носит весьма условный характер [113].

Профессия менеджера напрямую связана с проблемой мотивации в коллективе, в связи с чем, наибольшую актуальность мотивационно-рефлексивные условия приобретают в изучении тем, посвященных корпоративной культуре, управлению кадрами, стилям руководства и мотивации в менеджменте. В рамках дисциплины «Иностранный язык делового общения» предусматривается проведение ролевой игры «Team building activities», целью которой является научиться мотивировать и заинтересовывать коллектив к выполнению задания, создавать дружеско-доверительную атмосферу на занятии, уметь планировать время, учитывать возможности своих коллег [136].

С целью проверки способности будущих бакалавров к рефлексии, нами была разработана анкета Self-Evaluation Form (приложение 6), содержащая подробное объяснение необходимости рефлексии в обучении, а также вопросы, с помощью которых студенты оценивали свои достижения по каждому модулю, отмечали положительные и отрицательные тенденции в собственном развитии, своих способностях. Наличие подобной анкеты способствовало формированию более сознательного отношения к дисциплине, самостоятельности, способности к самокритике и самоанализу.

Но для будущего менеджера важно не только уметь оценивать себя, но и давать адекватную оценку своему коллективу. С целью научить студентов адекватно оценивать своих коллег, не учитывая дружеские привязанности и опираясь исключительно на профессиональные компетентностные характеристики, нами была предложена анкета – Group Evaluation Form (приложение 5), с помощью которой студенты оценивали своих однокурсников в

процессе групповой работы, выполнения *публичных выступлений* на такие темы, как «Positive and negative trends of IT», «10 ways to improve Higher Education in Russia», «Start-up funding», «Fast pitch»; *презентаций* на темы «Business schools», «Innovative product», «Packaging of the 21st century»; *проектов, докладов, финансовых отчетов* и т.д.

Каждый студент имел возможность просмотреть оценки и характеристики, полученные им от своей группы, проанализировать свои сильные и слабые стороны.

Таким образом, развитие умений оценивать себя и других легло в основу *мотивационно-рефлексивных условий* процесса по формированию компетенций делового общения у будущих бакалавров.

Усиление мотивации, а также стимулирование формирования компетенций делового общения на иностранном языке, способствующих дальнейшей эффективной профессиональной деятельности осуществляется в рамках данного исследования в результате *технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке*. Следовательно, обратимся к рассмотрению *технологических условий* интерактивного обучения деловой иноязычной коммуникации.

Разработанный алгоритм блочно-модульного интерактивного обучения иностранному языку предоставляет большие возможности системе образования в обучении деловой коммуникации, ориентирован на формирование компетенций делового общения и имеет следующие характеристики:

- создание благоприятной и продуктивной атмосферы сотрудничества между преподавателем и студентами, что способствует формированию компетенций делового общения;

- моделирование способов и приемов учебно-продуктивной деятельности и применение различных педагогических средств, направленных на развитие положительной мотивации к будущей профессии менеджера средствами профессионально-ориентированной коммуникации на английском языке [136];

- имитация проблемных ситуаций сферы бизнеса, решение которых требует системности профессиональной и языковой активности, проявления творческих качеств личности, креативного поведения и критического мышления на иностранном языке [135];

- организация самостоятельной учебной и исследовательской деятельности будущих бакалавров с целью овладения большим объемом учебного материала, способами поиска и обработки информации;

- интеграция полученных знаний, умений и навыков профессиональной специальности в иноязычную игровую деятельность [136].

Вышеперечисленные положения требуют создания в высшем учебном заведении благоприятной среды обучения, в которой обучающиеся чувствовали бы себя комфортно, не боялись высказывать свои идеи и мнения по поводу обсуждаемых проблем, не стеснялись собственного незнания и неумения. Среда обучения способна стать обучающей средой только в том случае, если она:

- является производной от целей и задач программы;
- разнообразна;
- стимулирует деятельность студентов и содержит модели деятельности для поддержки обучающихся;
- способствует развитию самостоятельного обучения;
- дает возможность студентам отслеживать достижение поставленных задач.

Преследуя цель максимально приблизить среду обучения иностранному языку делового общения к ситуациям профессиональной сферы деятельности, в экономическом вузе (РЭУ им. Г.В. Плеханова) создаются следующие условия:

- 1) организация клубов: English club, Debate club, Клуб руководителей Торгово-экономических миссий (отделов посольств) иностранных государств, Business Club REU;

- 2) организация мастер-классов и гостевых лекций в РЭУ им. Г.В. Плеханова, при участии П.А. Медведева, В. Гамзы (председателя совета директоров инвестиционно-консалтинговой группы «First»), Д.Н. Магазинова (руководитель проекта Главного управления противодействия недобросовестным

практикам поведения на открытом рынке Банка России), карьерное мероприятие от компании Philip Morris и др.;

3) участие студентов в *форумах*: «ФОРОС»; международный форум «Инновационное развитие через рынок интеллектуальной собственности»; *конференциях*: «Business responsibility for saving the environment», «Doing Business in Russia», «Information technologies and mathematical methods in economics and management», «Problems and prospects of management of modern university»; *чемпионатах по решению кейсов*: IBS Case Contest и *защите стартап проектов*: Fast Pitch Competition, во *всемирном конкурсе* профессионального мастерства The Philip C. Jessup International Law Moot Court Competition.

Далее рассмотрим еще один аспект технологических условий формирования делового общения (в частности, информационно-технологических компетенций делового общения) – применение *информационных технологий*.

Процесс вхождения системы отечественного образования в мировое образовательное пространство требует совершенствования, а также серьезной переориентации его информационно-коммуникативной составляющей.

В связи с этим заметно возросла роль компьютерных информационных технологий в подготовке выпускников вуза к функционированию в информатизованном обществе, в котором важное место занимают такие виды деятельности, как сбор, обработка, хранение и поиск информации практически во всех отраслях (в том числе, в сфере бизнеса). Новые информационные технологии служат повышению эффективности процессов самообразования, поисковой, творческой деятельности, развитию самостоятельности, рефлексии обучаемого, становлению его индивидуальности.

Информационные технологии подразумевают использование в процессе обучения иностранному языку делового общения:

1) *наглядного материала*, в качестве которого выступают такие Интернет-ресурсы как: hotlist, treasure hunt, subject sampler, multimedia scrapbook и др. Данные ресурсы содержат тематические каталоги, схемы, таблицы по тематическим разделам и служат полезным источником материалов для

преподавателя и студентов. Аудио-видео материалы по изучению делового общения представлены ресурсами: The Business 2.0 Digital workbook, EdX, Coursera, платформа Palgrave, YouTube EDU – онлайн конференции, презентации новых проектов и продуктов компаний Apple, Tesla, Microsoft и т.д;

2) образовательных площадок, сайтов – mindomo.com, prezil.com, tagul.com, popplet mind maps, timeline – для создания презентаций – «Contingency plan», «Company structure», «Startup project», проектов «Creating a new brand», «Innovative technology of the 21st century», «Elevator pitch» и др.

Подводя итог, отметим, что каждый учебный курс обучения дисциплине «Иностранный язык делового общения» подразумевает наличие визуально-презентативного этапа, на котором студенты создают проекты и презентации, изучают и осуществляют поиск информации в глобальной сети Интернет, на специализированных сайтах и образовательных площадках. Таким образом, важность технологического аспекта в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке не вызывает сомнений.

В основу *дидактико-методических условий* обучения иностранному языку делового общения нами положены следующие принципы педагогической системы:

1) Разнообразие методического сопровождения.

Согласно Л.В. Занкову, большое внимание в обучении должно придаваться разносторонности и многообразию материала. Именно разносторонность материала позволяет сформировать полноценный, не однобокий взгляд на проблему, таким образом, формируя многосторонние связи знаний, в конечном итоге, превращающиеся в систему [75].

Тщательный отбор учебного материала, в соответствии с требованиями и индивидуальными особенностями студентов является неотъемлемым условием успешного достижения целей обучения. Учебные материалы, используемые в процессе обучения иностранному языку делового общения, выполняют следующие функции:

- предоставляют факты в организованном и структурированном виде;

- стимулируют и мотивируют работу студентов, что достигается, если изучаемая тема представлена интересно и приносит удовлетворение;

- объясняют теоретическое знание и делают абстрактное конкретным, посредством иллюстрирования материала конкретными примерами из сферы бизнес-отношений;

- имитируют реальность ситуаций сферы бизнес-отношений, что способствует полному погружению студента в процесс деловой коммуникации;

- обеспечивают использование информационно-технических средств обучения [75].

Методическое сопровождение процесса обучения иностранному языку делового общения состоит из:

- разработанной программы подготовки будущего бакалавра по дисциплине «Иностранный язык делового общения»;

- сборника практических заданий по дисциплине «Иностранный язык делового и профессионального общения»;

- УМК, разработанных Британскими издательствами (Macmillan, Pearson, Cambridge) – The Business; Business Vocabulary in Use; Longman Business English Dictionary; Business and Management for the IB Diploma; Business Grammar, Market Leader;

- для преподавателей разработана программа повышения квалификации «Лингвистическая подготовка научно-педагогических кадров высших учебных заведений: академические компетенции проведения лекций и семинаров на английском языке»;

- учебно-методическая онлайн-площадка «Курс межкультурного профессионального общения в вузе», созданная при поддержке британского издательства «Макмиллан», предоставляющая широкий спектр дополнительного материала для обучения иностранному языку делового общения.

Следует отметить, что дисциплина «Иностранный язык делового общения» изучается студентами факультета «Менеджмент» со второго курса и характеризуется достаточно высоким уровнем трудности учебного материала

(уровни Intermediate, Upper-intermediate, Advanced). Дисциплина предусматривает наличие у будущих бакалавров определенных знаний профессиональной сферы, которые будут расширяться и приобретать более углубленный характер в процессе изучения бизнес-английского на третьем и четвертом курсах обучения.

2) Многогранность форм и методов обучения.

Как уже отмечалось выше, интенсификация процесса обучения иностранному языку делового общения может достигаться только в результате взаимодействия традиционного и интерактивного обучения.

Обучение деловому общению на иностранном языке в условиях современной образовательной парадигмы предусматривает взаимодействие различных методик обучения языкам, в основе которых лежит идея о развитии коммуникативной личности, способной общаться и эффективно взаимодействовать в окружающем ее социуме. В связи с этим нами были выбраны следующие *формы* обучения:

- *индивидуальное обучение* – создание монологических публичных выступлений, проектов, презентаций, выполнение письменных работ (эссе, сочинение-размышление), составление бизнес-документов (резюме, сопроводительное письмо, отчет о прохождении стажировки, мотивационное письмо, деловая переписка, служебная записка и т.д.), создание «Синквейнов», метод ассоциаций;

- *обучение в парах* подразумевает использование следующих интерактивных *методов* обучения: диалог, деловая игра, ролевая игра, анализ бизнес-ситуаций, метод вопросов, карты памяти;

- *обучение в малых группах* реализуется с помощью *интерактивных методов*: метод мозгового штурма, исследовательская игра, метод проектов, кейс-метод, метод «Фишбоун», «дерево решений», метод «лестница» и др.;

- *групповое обучение* включает следующие *интерактивные методы*: групповая дискуссия, «либеральный клуб», дебаты, метод проектов и др.

Более подробно формы и методы обучения рассмотрены в параграфах 1.3 и 2.1 данной работы.

Принимая во внимание влияние информационно-технологических условий, одним из интерактивных методов обучения иностранному языку делового общения является использование образовательных Интернет-ресурсов, содержащих тексты для обсуждения и анализа, статьи для самостоятельной работы – www.bizmove.com, www.businessweek.com, www.intelligent-business.com, www.economist.com, www.thetimes100.co.uk; словари для проведения исследования этимологии слов и идиом – www.cambridge.org, www.englishclub.com; аудио-видео материалы по изучаемым темам сферы бизнеса – www.market-leader.net, www.investorwords.com.

3) *Процессуальность* как непрерывный процесс обучения, представляющий собой взаимосвязанное движение, ступенчатое усвоение каждого элемента образовательной программы по мере усвоения предыдущего и как результат – формирование целостной системы компетенций будущих бакалавров. Каждое новое знание является составным элементов знания усвоенного и таким образом прогрессирует [50, 75].

В соответствии с положениями Болонской декларации, обучение будущих бакалавров иностранному языку делового общения осуществляется по блочно-модульной системе. Студенты изучают бизнес-коммуникацию на иностранном языке на 2, 3, 4 курсах. Первый курс посвящен изучению базового английского, что дает возможность студентам первоначально вникнуть в сферу своей профессиональной деятельности на родном языке, а затем переходить к изучению бизнес-английского. Разделение каждого учебного года на этапы позволяет осуществить постепенное погружение студентов в дисциплину, обеспечить более углубленный и всесторонний контроль результатов каждого этапа, упрощает процесс усвоения материала, не перегружая студентов новой информацией и позволяет осуществить плавный переход от одной темы к другой.

Таким образом, *второй курс* является введением в дисциплину «Иностранный язык делового общения». Студенты второго курса (первый курс предполагает изучение программы General English) изучают основы организации бизнеса и международных отношений, знакомятся с основами маркетинга и

менеджмента. На *третьем курсе* студенты применяют и расширяют знания о структуре и организации отечественных и зарубежных компаний, приобретенные на втором курсе, создают более полноценную картину функционирования сферы бизнеса, изучают основы ведения финансов и документации в компании. Программа дисциплины «Иностранный язык делового общения» на *четвертом курсе* является логичным продолжением тем, изученных в предыдущие годы, дополняет и закрепляет изученный материал, способствует осознанию студентами хода умственных действий, развивает точность и ясность мышления. Особое внимание уделяется вопросам карьерного роста и саморазвития, повышения своих знаний в сфере бизнес-отношений, организации самостоятельного творческого поиска и самосовершенствования, что отвечает требованиям современной системы непрерывного образования.

Следует отметить, что блочно-модульная система обучения подразумевает продвижение в изучении материала быстрыми темпами с непрерывным сопутствующим повторением и закреплением в новых условиях. Они могут быть созданы как с помощью различных интерактивных методов обучения (деловых, ролевых, исследовательских игр, анализа бизнес-ситуаций, групповых дискуссий и диалогов), так и с помощью посещения и участия студентов в различных конференциях, семинарах, форумах, круглых столах и т.д.

4) *Противоречивость* – включение в процесс обучения конфликтующих противоречий при столкновении старых и новых знаний, различных мнений внутри одного коллектива, что способствует более глубокому усвоению материала и развитию нестереотипного мышления студентов. Противоречия возникают в процессе обсуждения кейсов, анализов бизнес-ситуаций, когда у членов одной группы возникают различные мнения относительно решения проблемы, а задача, поставленная преподавателем, говорит о необходимости прийти к единогласному решению и разработать пошаговую инструкцию по его реализации. Подобные возникающие конфликтные ситуации учат студентов взаимодействовать друг с другом, понимать и принимать чужие мнения,

чувствовать настроение группы и добиваться компромиссных решений, проявлять лидерские качества в сочетании с умением работать в команде.

Немаловажным аспектом в решении подобных противоречивых ситуаций является роль преподавателя, который направляет, подсказывает, помогает разобраться в успехах и неудачах, не навязывая свою точку зрения. Гуманизация взаимоотношений преподавателя и студентов в учебном процессе наделяет преподавателя ролью сопровождающего, задача которого не просто дать задание, а заинтересовать студентов; не концентрироваться только на сильных студентах, а развивать каждого обучающегося данной группы, помогая сформировать его личную образовательную траекторию и таким образом повысить положительную мотивацию учения и познавательных интересов студента.

В данном параграфе нами были рассмотрены организационно-педагогические условия, способствующие продуктивному формированию компетенций делового общения (когнитивной, коммуникативной, лингвистической, информационно-технологической, организационно-управленческой, межкультурной) на иностранном языке у будущих бакалавров.

Следующий параграф посвящен критериальной оценке формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров, а именно критериям, показателям и уровням формирования компетенций делового общения, исследование которых позволяет в полной мере изучить процесс интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению в сфере бизнеса.

2.3. КРИТЕРИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ У БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМИ ВУЗА

Разработанные элементы технологического сопровождения, реализуемые в блочно-модульном интерактивном обучении, нацелены на формирование компетенций делового общения, следовательно, критериальная оценка уровня обученности будущих бакалавров представляет собой процесс создания и сбора свидетельств деятельности обучающегося и вынесения суждения относительно этих свидетельств на основе заранее определенных критериев. Критериальная оценка предполагает демонстрацию и подтверждение того, что студенты экономического вуза освоили компетенции делового общения, сформулированные в задаче каждого модуля, и способны осуществлять требуемые действия [132].

С целью получения объективной, надежной и однозначной информации о результатах опытно-экспериментальной деятельности нами были определены критерии, показатели и уровни формирования компетенций делового общения на иностранном языке. При разработке критериального аппарата исследования были учтены следующие требования:

- семантическая определенность используемых в исследовании ключевых понятий критериального аппарата: «критерий», «показатель», «уровень»;
- способность критериальной системы адаптироваться и динамично реагировать на изменения образовательных целей;
- четкое определение области применения критериев;
- достоверность и достаточность критериев оценки;
- прогнозирование конечного результата [162].

В научной литературе (Л.Е. Балашов, В.А. Беликов, В.И. Загвязинский, В.П. Сергеева) немало исследований посвящено определению понятия «критерий» [21, 24, 74, 162]. Рассмотрим некоторые из них.

Прежде всего, обратимся к словарным источникам, в которых определения понятия «критерий» довольно схожи. К примеру, Толковый словарь определяет *критерий* (от греч. *critērion* – средство для суждения) как *признак*, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо, мерило оценки [131].

Педагогический терминологический словарь также рассматривает *критерий* как *признак*, на основании которого формируется оценка качества объекта, процесса, мерило такой оценки [140].

В.И. Загвязинский обозначает критерий как «обобщенный показатель развития системы, который выступает основой для классификации и предполагает выделение ряда признаков, позволяющих определять критериальные показатели» [74, с. 199].

Данное определение позволяет сделать вывод о том, что критерии указывают на наличие определенного свойства у объекта, процесса либо явления.

В.П. Сергеева подчеркивает, что *критерий*, как некий признак, позволяет определить положение одного объекта, процесса, явления среди других [162].

Таким образом, позволяя сравнить объекты и определить их относительную значимость, основываясь на наличии определенных свойств, *критерий* выступает как мерило, на основании которого осуществляется объективная оценка [162].

Автор также отмечает, что выступая в роли мерила (нормы), критерий служит идеальным образцом и выражает самый высший, совершенный уровень изучаемого явления [162].

Исходя из вышеизложенного, в данном исследовании мы будем руководствоваться пониманием критерия как образца, на основании которого производится оценка, а также отличительного признака, характеризующего данный объект, процесс или явление.

Исследователи отмечают, что при выборе критериев необходимо учитывать ряд правил. Критерии должны: а) быть объективными; б) включать самые существенные, основные моменты исследуемого явления; в) охватывать типичные стороны явления; г) формулироваться ясно, кратко и четко; д) измерять именно то, что хочет проверить исследователь [162].

Л.Н. Сизоненко утверждает, что критерии раскрываются через показатели. Следовательно, далее в нашей работе рассмотрим понятие «показатель» [166].

Согласно Педагогическому энциклопедическому словарю, *показатель* (от англ. index/indicator) – это методологический инструмент, обеспечивающий возможность проверки теоретических положений с помощью эмпирических данных. Различают качественные и количественные показатели. Первые определяют наличие или отсутствие отличительного свойства объекта, обеспечивающее его существование; вторые фиксируют меру его выраженности и развития и подлежат статистической обработке [141].

Основные характеристики показателя, согласно В.П. Сергеевой, это конкретность и диагностичность. Конкретность позволяет рассматривать показатель как измеритель критерия, диагностичность – указывает на способность показателя быть доступным для наблюдения, учета и фиксирования [162].

Исходя из принятого нами определения понятия критерия как образца, на основании которого производится оценка; а также отличительного признака, характеризующего данный объект, процесс или явление, обратимся к рассмотрению критериев формирования компетенций делового общения.

Критерии и показатели формирования компетенций делового общения – это комплекс критериев и показателей, по которым осуществляется сбор, обработка, хранение информации о состоянии и динамике уровня формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров, что в контексте данного исследования отражается в выявлении определенного уровня сформированности компетенций делового общения у студентов.

Согласно «Положению о мониторинге сформированности компетенций обучающихся по программе бакалавриата», разработанному Министерством

образования и науки Российской Федерации, выделяются следующие критерии формирования компетенций:

- когнитивный (наличие знаний, определенных ФГОС);
- деятельностно-интегративный (овладение умениями и навыками, которые приобретаются в процессе освоения учебных дисциплин, и способность применять полученные теоретические знания в профессиональной деятельности);
- мотивационно-коммуникативный (сформированность личностных качеств, ценностно-мотивационной сферы, коммуникабельности) [150].

Показатель уровня сформированности компетенции – это количественное выражение совокупности критериев. Показатель определяется как процент освоения будущими бакалаврами делового общения на иностранном языке, полученный по методикам шкалирования с учетом сложности и важности операций задания [150].

Основываясь на данной классификации критериев сформированности компетенций, а также принимая во внимание приведенное в параграфе 1.1 определение понятия компетенций делового общения, включающих в себя *когнитивную, коммуникативную, лингвистическую, организационно-управленческую, информационно-технологическую и межкультурную компетенции*, определим следующие критерии и показатели формирования компетенций делового общения на иностранном языке:

1. *Когнитивный критерий* указывает на наличие у будущих бакалавров знаний в области деловой иноязычной коммуникации, стратегий, приемов, стилей поведения и определяется через следующие *показатели*:

- владение будущим бакалавром теоретической базой знаний, составляющей содержание когнитивной, коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, информационно-технологической и межкультурной компетенций делового общения на иностранном языке;
- владение знаниями в области правил, норм, особенностей и реалий построения эффективной иноязычной деловой коммуникации.

2. *Коммуникативно-лингвистический критерий* отражает знания в области владения иностранным языком делового общения и раскрывается в следующих показателях:

- владение грамотной устной и письменной речью на иностранном языке;
- владение навыками чтения и перевода профессиональной литературы на иностранном языке;
- владение способностью восприятия иноязычной устной речи на слух;
- способность устанавливать и поддерживать контакт в условиях вербального и невербального делового общения, а также гибко реагировать на изменения темы или условий общения;
- владение коммуникативной техникой осуществления публичных выступлений, ведения переговоров и осознания своей роли в общении.

3. *Социально-управленческий критерий* включает анализ, программирование и управление процессом деловой коммуникации в соответствии с принципами взаимоуважения, сотрудничества, кооперации и отражен в следующих показателях:

- способность адекватно воспринимать критику и избегать конфликтных ситуаций, находить пути урегулирования возникающих противоречий;
- способность владеть собой и своим поведением для достижения поставленной цели, отвечающей требованиям студента и всего коллектива в целом;
- способность работать в коллективе, адекватно воспринимая культурно-поведенческие особенности мировоззрения и поведения собеседников.

Исследование деятельности преподавателя иностранного языка основано на изучении функций, которые преподаватель выполняет в процессе обучения иноязычному деловому общению. Данные функции (*предметно-методическая, личностно-коммуникативная, мотивационно-рефлексивная, проектно-организаторская*), рассмотренные нами в параграфе 1.3, послужили основанием для определения критерия профессионально-организаторской деятельности

преподавателя иностранного языка, который отражает педагогическое мастерство преподавателя в профессионально-организаторской деятельности. Данный критерий раскрывается через следующие *показатели*:

- способность осуществлять эффективное взаимодействие со студентами и организовывать сотрудничество будущих бакалавров в процессе деловой коммуникации;

- умение использовать новейшие интерактивные методы обучения, современные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы;

- владение навыками модератора, фасилитатора, тьютора-консультанта;

- умение мотивировать студентов в изучении иностранного языка делового общения.

Следует отметить, что оценка сформированности компетенций делового общения является *урвневой*. Под *урвнем* сформированности компетенций понимается степень их выраженности, проявляющаяся в умении реализовывать профессиональные действия и социальной активности [212].

В.П. Беспалько и В.А. Беликов рассматривают *урвнев* как дискретное, относительно устойчивое, качественно своеобразное состояние материальных систем, как соотношение «высших» и «низших» ступеней развития структур каких-либо объектов или процессов [27].

Jan Ate van Ek разграничивает понятия «урвнев» и «задача» и выделяет их две основные характеристики:

- 1) *что* студент может сделать, используя иностранный язык;

- 2) *насколько хорошо* он это делает [219].

Попытку создать классификацию урвней владения иностранным языком осуществили зарубежные ученые в рамках деятельности Совета Европы (Common European Framework), результаты деятельности которых отражены в документе «Общеввропейские компетенции владения иностранным языком». Основной задачей исследователей было определить оптимальное количество урвневых категорий. В результате, был найден гибкий подход к выделению конвенциональной (conventional) трехурвневой классификации:

- элементарный (elementary);
- средний (intermediate);
- продвинутый (advanced) [129].

В зависимости от цели классификации, вышеуказанные уровни могут быть разделены на подуровни. Это и послужило основой для создания шести уровней владения иностранным языком. Затем уровни были классифицированы в соответствии с классическим делением на базовый (basic), средний (intermediate), и продвинутый (advanced) уровни. Таким образом, возникли термины, обозначающие три основные категории владения иностранным языком и взятые нами за основу определения уровня сформированности компетенций делового общения на иностранном языке (рисунок 9).

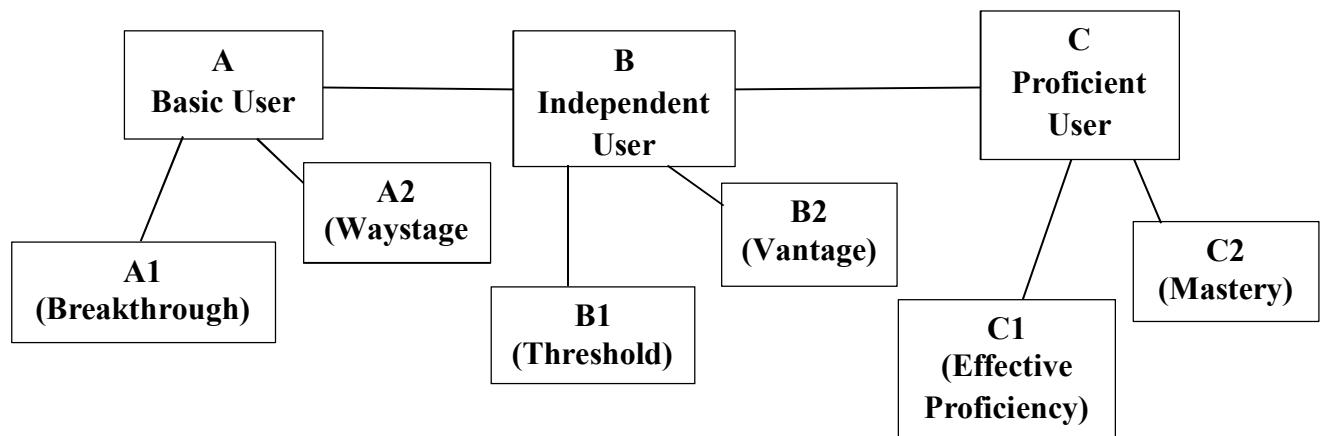


Рисунок 9 – Уровни владения иностранным языком делового общения

Опираясь на данную классификацию, в основу определения системы уровней сформированности компетенций делового общения на иностранном языке нами положена трехуровневая система, включающая:

1) *Базовый уровень (Basic User)* – элементарное владение английским языком делового общения. Участник коммуникации способен участвовать в несложном разговоре, понимает отдельные предложения, способен выполнять

задачи, связанные с простым обменом информацией, может употреблять известные ему фразы и выражения, требуемые для достижения определенных задач.

На базовом уровне можно говорить об отсутствии стиля делового общения, слабых когнитивных потребностях и механизмах саморегуляции. Данный уровень характеризуется как примитивное владение совокупностью компетенций делового общения в сфере репродуктивной деятельности, что свидетельствует о свойственной будущим бакалаврам подражательной, репродуктивной активности, при которой все действия программируются требованиями педагога. В овладении деловым общением этот уровень можно обозначить как манипулятивный уровень инструктивно-исполнительной деятельности, так как студенты выполняют задания преимущественно репродуктивного характера, строят высказывания по заданным образцам, подготовленным преподавателем [129].

2) *Средний уровень (Independent User)* – самостоятельное владение иностранным языком делового общения. На среднем уровне исходная база знаний, умений и навыков делового общения развита в средней степени, периодически пополняется и совершенствуется в образовательном процессе. На данном уровне можно говорить о частичной сформированности компетенций делового общения, умении действовать лишь в ограниченном круге ситуаций сферы бизнес-отношений. Отмечается преобладание социально-коммуникативных мотивов, завышенной самооценки студентов, среднего уровня рефлексии.

Данный уровень можно охарактеризовать как конвенциональный или согласительный – студенты переходят от репродуктивности к самостоятельной деятельности, способны общаться на различные темы, связанные со сферой бизнес-отношений, говорить достаточно быстро и спонтанно, уметь делать четкие, подробные сообщения на различные темы. Студент стремится познать связи между изучаемыми явлениями и процессами, овладевает способами применения этих знаний в условиях бизнес-среды. Для этого уровня свойственно ограниченное владение совокупностью компетенций делового общения, область

применения которых ограничена сходством заданных условий решаемых проблем и задач [129].

Успех в решении коммуникативных задач делового общения зависит от готовности, расположенности студента к самовыражению на иностранном языке, находчивости, изобретательности в использовании лексических и синтаксических единиц, которыми он владеет.

3) *Продвинутый уровень (Proficient User)* – свободное владение. На данном уровне исходная база знаний, умений и навыков эффективного общения в сфере бизнеса развита достаточно хорошо, идет ее постоянное пополнение и развитие в процессе обучения. Студент способен успешно ориентироваться в потоке информации, профессионально-организационные умения хорошо выражены [129].

Под продвинутым уровнем некоторые исследователи (среди них D. Roebuck, D. Wunderlich) понимали такое владение иностранным языком делового общения, которое по своим лингвистическим, экстралингвистическим и социолингвистическим параметрам приближено к владению языком его носителями. Студент с продвинутым уровнем сформированности компетенций делового общения способен давать адекватную оценку окружающей действительности, создавая социальные связи и выполняя различные социальные роли. На данном уровне, участник коммуникации обладает развитой речевой памятью, что помогает ему воспринимать иноязычную речь и соотносить собственную речь и позицию с коммуникативной позицией партнера в деловом общении [226].

Немаловажным аспектом является стремление и потребность в самообразовании, возникающая в результате высокой познавательной активности студента. Этому уровню свойственны адекватная самооценка, высокий уровень рефлексии и самоконтроля, мотивы совершенствования, творческая активность и уверенное владение иностранным языком делового общения. Студент понимает практически любое устное и письменное сообщение, гибко и эффективно использует иностранный язык делового общения в профессиональной

деятельности. Обучающийся самостоятельно ставит цель, выбирает стратегию поведения, осмысливает и обрабатывает полученную информацию для ее дальнейшего использования [129].

В формировании компетенций делового общения у будущих бакалавров мы стремимся достичь продвинутого уровня сформированности данных компетенций.

На наш взгляд, выделение уровней в системе овладения деловым общением на иностранном языке чрезвычайно важно, так как это показывает динамику формирования речевых и учебно-речевых действий по каждому виду речевой деятельности не только в пределах одного уровня, но и между ними; позволяет управлять процессом обучения иностранному языку делового общения; дает преподавателю и студентам возможность расширить объем изучаемого материала и обучаться в темпе, наиболее приемлемом для конкретного коллектива или отдельных студентов.

Уровни оценки критерия профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка: *первичный, специализированный, квалифицированный.*

Первичный уровень определяется как самый элементарный, на котором у преподавателя не наблюдается достаточно осознанной выраженной позиции в профессионально-организаторской деятельности, недостаточно сформированы профессионально-личностные качества, слабо проявляются творческие и рефлексивные способности.

Специализированный уровень отличается более высокой степенью профессиональной компетентности преподавателя. Наблюдается более четко выраженная позиция к осуществлению профессионально-организаторской деятельности, проявление творческих качеств и рефлексивных способностей, интерес к самосовершенствованию и профессиональному росту. Тем не менее, проявление профессионально-личностных качеств носит теоретический характер и требует совершенствования [162].

Квалифицированный уровень характеризуется полной реализацией профессионально-организаторских умений и навыков преподавателя и проявлением таких личностных новообразований как: эффективное взаимодействие с обучаемыми, нешаблонность мышления, способность к самомотивации и самоанализу, ответственность, творческий поиск, высокий уровень культуры общения (уверенность в себе, четкость, ясность и структурированность изложения материала), доброжелательность, осведомленность в области современных образовательных технологий и стремление к повышению профессионализма, совершенствованию личностных качеств. Преподаватель достаточно компетентен и готов к эффективной реализации своих функций в обучении деловому общению на иностранном языке [162].

Рассмотрим взаимодействие критериев, показателей и уровней сформированности компетенций делового общения на иностранном языке в таблице 13.

Таблица 13 – Критерии, показатели и уровни формирования компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров преподавателями вуза

Критерии	Показатели	Уровни		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
		<i>Первичный</i>	<i>Специализированный</i>	<i>Квалифицированный</i>
Когнитивный	- владение бакалавром теоретической базой знаний, составляющей содержание компетенций делового общения на иностранном языке;	Студент владеет базовыми знаниями в области делового общения.	Студент владеет знаниями более широкого спектра, стремится к совершенствованию.	Студент обладает объемной базой теоретических знаний различных тематик, умеет распознавать скрытый подтекст.

Критерии	Показатели	Уровни		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
		<i>Первичный</i>	<i>Специализированный</i>	<i>Квалифицированный</i>
	- владение знаниями в области правил, норм, особенностей и реалий построения эффективной иноязычной деловой коммуникации.	Студент испытывает затруднения в свободном общении, может участвовать в несложном разговоре, если собеседник говорит медленно и отчетливо.	Студент уверенно оперирует грамматическими и лексическими конструкциями, способен выразить свою точку зрения.	Студент свободно употребляет грамматические и лексические конструкции в устной речи, говорит спонтанно и с высокой степенью точности.
Коммуникативно-лингвистический	- владение грамотной устной и письменной речью на иностранном языке;	Студент может употреблять простые конструкции на знакомую тему.	Студент уверенно говорит и составляет устные/письменные высказывания.	Студент может создать точное, детальное, хорошо выстроенное сообщение на сложные темы.
	- владение навыками чтения и перевода профессиональной литературы на иностранном языке;	Понимает простые тексты с ограниченным набором лексических единиц (500-1000).	Понимает общее содержание сложных текстов на абстрактные и конкретные темы.	Понимает объемные сложные тексты на различную тематику. Распознает скрытое значение.
	- владение способностью восприятия устной иноязычной речи на слух;	Понимает собеседника, если он говорит медленно и отчетливо, на знакомую тему а также готов оказать помощь.	Понимает основные идеи четких сообщений, способен общаться без затруднения для любой из сторон.	Понимает практически любое устное сообщение, не испытывая затруднений в общении.
	- способность устанавливать и поддерживать контакт в условиях вербального и невербального делового общения, гибко реагировать на изменения темы или условий общения; - владение коммуникативной техникой осуществления	Способен поприветствовать, представить себя (коллег), отвечать и задавать простейшие вопросы. Испытывает трудности в осуществлении публичных выступлений, способен создавать их на ограниченную	Способен поддерживать диалог без затруднений, умеет общаться в большинстве ситуаций. Уверенно осуществляет публичные выступления на заданную тему, умеет изложить свой взгляд на проблему.	Гибко и эффективно использует язык в профессиональной деятельности. Студент может создать точное, детальное, хорошо выстроенное сообщение на сложные темы, уверенно отвечает на вопросы и оперирует терминами.

Критерии	Показатели	Уровни		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
		<i>Первичный</i>	<i>Специализированный</i>	<i>Квалифицированный</i>
	публичных выступлений, ведении переговоров и осознания своей роли в общении.	тематику, затрудняется ответить на вопросы.		
Социально-управленческий	- способность адекватно воспринимать критику и избегать конфликтных ситуаций, находить пути урегулирования возникающих противоречий;	Испытывает затруднения в конфликтных ситуациях, ввиду недостаточного словарного запаса и опыта владения языком.	Способен разрешить конфликтную ситуацию средствами иностранного языка, найти и объяснить компромиссное решение.	Не испытывает затруднений в разрешении конфликтов, использует иностранный язык делового общения эффективно, с пользой для себя и коллег.
	- владеть собой и своим поведением для достижения поставленной цели, отвечающей требованиям студента и всего коллектива в целом;	Студент только учится строить свое поведение относительно заданной цели.	Умеет контролировать поведение в соответствии с заданной целью.	Полностью владеет собой и способен варьировать свои поведенческие аспекты с целью достижения цели, в интересах коллектива.
	- способность работать в коллективе, адекватно воспринимая культурно-поведенческие особенности мировоззрения и поведения собеседников.	Знаком с основами работы в коллективе, периодически сталкивается с трудностями в общении.	Уверенно взаимодействует с коллективом.	Прекрасно чувствует себя членом коллектива, свободно общается и взаимодействует с коллегами.
Профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка	- способность осуществлять эффективное взаимодействие со студентами и организовывать сотрудничество будущих	Навыки взаимодействия со студентами развиты слабо.	Присутствует достаточный уровень способности взаимодействия в учебном процессе.	Навыки взаимодействия развиты на высоком уровне.

Критерии	Показатели	Уровни		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
		<i>Первичный</i>	<i>Специализированный</i>	<i>Квалифицированный</i>
	бакалавров в процессе деловой коммуникации;			
	- умение использовать новейшие интерактивные методов обучения; современные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы;	Низкий уровень осведомленности, отсутствие интереса.	Обладает достаточными знаниями в области современных интерактивных методов обучения, знаком с компьютерными технологиями и онлайн-ресурсами на теоретическом уровне.	Обширные знания в области современных образовательных ресурсах, потребность к саморазвитию и совершенствованию в профессиональной деятельности.
	- владение навыками модератора, фасилитатора, тьютора-консультанта;	Владеет теоретическими основами, но не использует в своей деятельности.	Владеет на теоретическом уровне, периодически использует.	В полной мере владеет данными навыками.
	- умение мотивировать студентов в изучении иностранного языка делового общения.	Способность мотивировать развита слабо, доминирует авторитарный стиль преподавания.	Осознает важность мотивации в обучении, осуществляет поиск путей повышения мотивированности студентов.	Ярко выраженные лидерские качества, способность увлечь обучаемых идеями.

Разработанные критерии, показатели и уровни сформированности компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза завершают характеристику теоретической модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке и указывают на формирование когнитивной, коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, информационно-технологической, межкультурной компетенций делового общения.

В следующем параграфе мы рассмотрим реализацию использования диагностического инструментария и системы критериев, показателей и уровней формирования компетенций делового общения на основе технологического сопровождения в процессе анализа опытно-экспериментальной работы.

2.4. АНАЛИЗ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ У БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ В ПРОЦЕССЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

В данном параграфе представлены результаты опытно-экспериментальной работы, определена результативность процесса технологического сопровождения будущих бакалавров в формировании компетенций делового общения, показана динамика изменения уровня формирования данных компетенций и установлена зависимость уровня сформированности компетенций делового общения от использования в процессе интерактивного обучения будущих бакалавров технологического сопровождения, а также соблюдения организационно-педагогических условий.

Экспериментальной базой нашего исследования выступили следующие высшие учебные заведения: Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (факультет Менеджмента), Россия, Москва; Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины (Экономический факультет), Беларусь, Гомель; Гомельский технический университет им. П.О. Сухого (Гуманитарно-экономический факультет), Беларусь, Гомель.

Эксперимент проводился в течение трех лет, таким образом, был охвачен весь период обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке, со 2-го по 4-й курс.

В педагогическом эксперименте принимало участие 120 студентов и преподавателей вышеназванных учебных заведений. Экспериментальная группа (ЭГ) составила 70 человек, контрольная группа (КГ) – 50.

Анализ опытно-экспериментальной работы осуществлялся согласно разработанной программе и состоял из 3-х этапов: *констатирующего, формирующего и контрольного.*

На констатирующем этапе эксперимента нами были определены цель и задачи, исследовательские методы и методики опытно-экспериментальной работы, что позволило определить результативность применения модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке в формировании *когнитивной, коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, информационно-технологической, межкультурной компетенций делового общения.*

Цель эксперимента – анализ и проверка результативности теоретической модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке.

Заданная цель определила задачи и исследовательские методики опытно-экспериментальной работы, которые наглядно отображены в таблице 14.

Отметим, что в обучении, основанном на компетенциях, студент ориентирован на активность и сам осваивает знания и умения в их целостности, взяв на себя управление собственным обучением. Поэтому методы оценки позволяют измерить целостные освоенные компетенции, а не отдельные знания и умения, и носят обучающий характер. Это самая важная особенность и характеристика процесса оценки сформированности компетенций делового общения в рамках блочно-модульного интерактивного обучения [132].

Разработанные в параграфе 2.3 критерии, показатели и уровни формирования компетенций делового общения на иностранном языке преподавателями вуза позволили рассмотреть процесс формирования

компетенций делового общения на *констатирующем, формирующем*, а также *контрольном* этапах данного эксперимента.

Таблица 14 – Задачи, исследовательские методы и методики опытно-экспериментальной работы

№	Задачи эксперимента	Исследовательские методы и методики
1.	Проанализировать начальный уровень сформированности компетенций делового общения у будущих бакалавров. Оценить уровень профессионализма преподавателей иностранного языка. Формировать интерес к изучению и преподаванию иностранного языка делового общения у будущих бакалавров и преподавателей экономического вуза.	Онлайн-тестирование, изучение продуктов творческой деятельности, наблюдение, эссе, метод компетентных оценок, беседа.
2.	Выявить критерии, показатели и уровни оценки результатов эксперимента.	Беседы, анкетирование.
3.	Экспериментально проверить результативность теоретической модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению.	Наблюдение, фокус группы, беседа, интервью, field notes, тесты.
4.	Проанализировать результаты эксперимента, представить результативность разработанной теоретической модели в количественных и качественных показателях.	Экспертная оценка формируемых компетенций у будущих бакалавров по итогам внедрения алгоритма блочно-модульного интерактивного обучения.

Оценка уровня сформированности каждого из критериев осуществлялась посредством применения диагностических методик, которые наглядно представлены в таблицах 15-18.

При выделении уровней сформированности компетенций делового общения у будущих бакалавров экономического вуза были определены количественные характеристики по каждому из показателей. *Количественными показателями* были выбраны:

0 баллов – базовый уровень сформированности показателя;

1 балл – средний уровень сформированности показателя;

2 балла – продвинутый уровень сформированности показателя.

При определении уровня профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка количественными показателями были:

0 – первичный уровень;

1 балл – специализированный уровень;

2 балла – квалификационный уровень.

Отметим, что при использовании нескольких методик для диагностики формирования одного показателя мы равномерно распределяли баллы между применяемыми методиками.

Таблица 15 – Диагностический инструментарий оценки уровня сформированности когнитивного критерия

<i>Когнитивный критерий</i>				
<i>Показатели</i>	<i>Методика определения</i>	<i>Уровни сформированности и баллы по каждому показателю</i>		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
- владение бакалавром теоретической базой знаний, составляющей содержание компетенций делового общения на иностранном языке;	<i>Онлайн-тестирование</i>	0-50% (0)	51-80% (1)	81-100% (2)
- владение знаниями в области правил, норм, особенностей и реалий построения эффективной иноязычной деловой коммуникации.	<i>Тестирование</i>	0-50% (0)	51-80% (1)	81-100% (2)
	<i>Наблюдение</i>	0	1	2
	<i>Storytelling</i>	0	1	2

Таблица 16 – Диагностический инструментарий оценки уровня сформированности коммуникативно-лингвистического критерия

<i>Коммуникативно-лингвистический критерий</i>				
<i>Показатели</i>	<i>Методика определения</i>	<i>Уровни сформированности и баллы по каждому показателю</i>		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
- владение грамотной устной и письменной речью на иностранном языке;	<i>Тестирование (приложение 1)</i>	0-50% (0)	51-80% (1)	81-100% (2)
	<i>Эссе (приложение 2)</i>	0	1	2
- владение навыками чтения и перевода профессиональной литературы на иностранном языке;	<i>Изучение продуктов деятельности (перевода иноязычных профессиональных текстов)</i>	0	1	2
- владение способностью восприятия устной иноязычной речи на слух;	<i>Метод компетентных оценок</i>	0	1	2
	<i>Беседа</i>	0	1	2
- способность устанавливать и поддерживать контакт в условиях вербального и невербального делового общения, а также гибко реагировать на изменения темы или условий общения;	<i>Фокус группы</i>	0 (удовлетворительно)	1 (хорошо)	2 (отлично)
	<i>Метод обобщения независимых характеристик</i>	0 (удовлетворительно)	1 (хорошо)	2 (отлично)
	<i>Методика КОС-2</i>	1-8 (0)	9-12 (1)	13-20 (2)
- владение коммуникативной техникой осуществления публичных выступлений, ведения переговоров и осознания своей роли в общении.	<i>Изучение продуктов творческой деятельности (презентаций, «Fast pitch competition») Метод экспертных оценок</i>	0 (удовлетворительно)	1 (хорошо)	2 (отлично)

Таблица 17 – Диагностический инструментарий оценки уровня сформированности социально-управленческого критерия

<i>Социально-коммуникативный критерий</i>				
<i>Показатели</i>	<i>Методика определения</i>	<i>Уровни сформированности и баллы по каждому показателю</i>		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
- способность адекватно воспринимать критику и избегать конфликтных ситуаций, находить пути урегулирования возникающих противоречий;	<i>Наблюдение</i> <i>«Field notes»</i>	0	1	2
- владеть собой и своим поведением для достижения поставленной цели, отвечающей требованиям студента и всего коллектива в целом;	<i>Тест</i> <i>«Инициативность»</i> <i>(Крупнов А.И.)</i>	Низкая (0)	Средняя (1)	Высокая (2)
- способность работать в коллективе, адекватно воспринимая культурно-поведенческие особенности мировоззрения и поведения собеседников.	<i>Тест «Тактичность и конфликтность»</i>	0-6 (0)	6-10 (1)	Больше 10 (2)
	<i>Фокус группы</i>	0	1	2
	<i>Тест «Выявление профессиональных качеств менеджера»</i>	81-125 (0)	51-80 (1)	25-50 (2)
	<i>Тест «Способность к организаторской функции»</i>	0-14 (0)	15-29 (1)	30-40 (2)

Таблица 18 – Диагностический инструментарий оценки уровня сформированности критерия профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка

<i>Критерий профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка</i>				
<i>Показатели</i>	<i>Методика определения</i>	<i>Уровни сформированности и баллы по каждому показателю</i>		
		<i>Базовый</i>	<i>Средний</i>	<i>Продвинутый</i>
- способность осуществлять эффективное взаимодействие со студентами и организовывать сотрудничество будущих бакалавров в процессе деловой коммуникации;	<i>Аудио-видео метод</i>	0	1	2
	<i>Наблюдение «Field notes»</i>	0	1	2
- умение использовать новейшие интерактивные методы обучения, современные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы;	<i>Анкетирование</i>	0	1	2
	<i>Метод компетентных оценок</i>	0	1	2
- владение навыками модератора, фасилитатора, тьютора-консультанта;	<i>Беседа</i>	0	1	2
	<i>Метод компетентных оценок</i>	0	1	2
- умение мотивировать студентов в изучении иностранного языка делового общения.	<i>«Field notes»</i>	0	1	2
	<i>«Storytelling» (моделирование ситуации)</i>	0	1	2

Целью формирующего этапа эксперимента была организация процесса оценки динамики формирования компетенций делового общения, сбор и проведение статистической обработки данных, полученных в результате

внедрения *технологического сопровождения* в процесс интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на иностранном языке на факультете «Менеджмент», структура и содержание которого представлены в параграфе 2.1 данной работы.

На *контрольном этапе* эксперимента проводился анализ результативности теоретической модели технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке.

В процессе опытно-экспериментальной работы на вышеперечисленных этапах наблюдалась динамика формирования каждого из выделенных критериев. Количественная обработка данных, полученных в результате диагностики, осуществлялась в нашем исследовании на констатирующем, формирующем, контрольном этапах – с целью определения эффективности проводимой нами работы и ее последующей корректировки.

Обратимся к полученным данным по каждому из критериев (таблицы 19 – 22).

Таблица 19 – Динамика формирования когнитивного критерия сформированности компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров экономического вуза

Уровни	Этапы					
	Констатирующий		Формирующий		Контрольный	
	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)
Базовый	56	57,3	34,4	46,2	12,8	26,5
Средний	40,8	39,3	53,6	46,2	64	64,1
Продвинутый	3,2	3,4	12	7,6	23,2	9,4
χ^2	0,099		6,747		27,342	
<i>при $p < 0,001$</i>						

Данные таблицы оформлены графически (см. диаграмму 1)

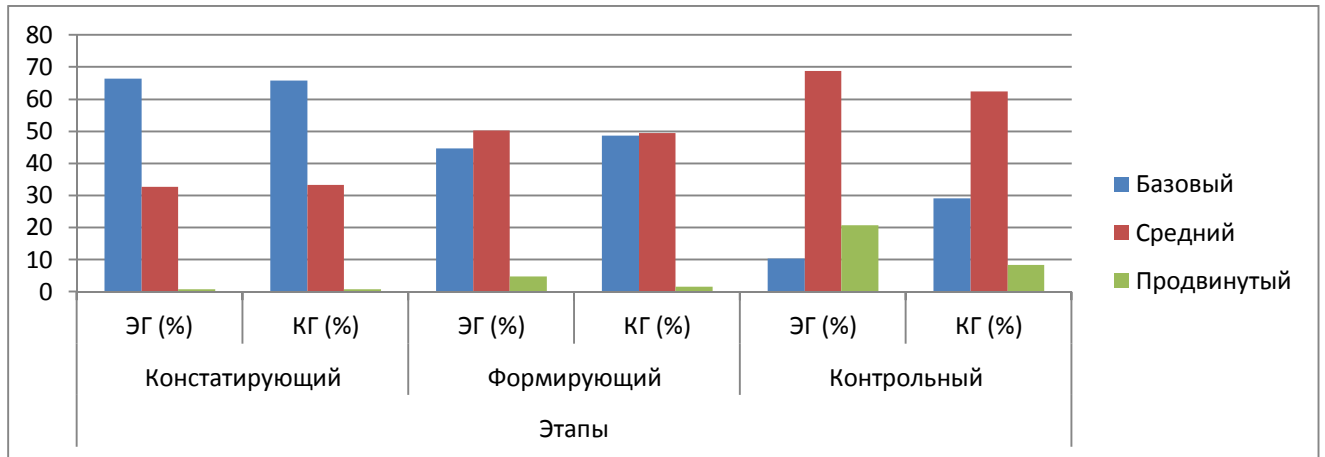


Диаграмма 1 – График динамики формирования когнитивного критерия

Для оценки когнитивного критерия нами проводилось онлайн-тестирование на платформе сайта Macmillan.ru, а также использовались такие диагностические методы как наблюдение, а также *Storytelling*. Данный метод позволяет изучить способность студента адекватно реагировать в нестандартной ситуации. Преподаватель предлагает студенту высказать свое мнение (придумать историю), на заданную смоделированную ситуацию сферы деловых отношений. Созданное студентом устное либо письменное высказывание позволяет оценить его знания в области построения эффективной деловой коммуникации с представителями разных структур.

Из приведенных данных видно, что в начале эксперимента преимущественно отмечался базовый уровень сформированности когнитивного критерия у будущих бакалавров (56% ЭГ и 57,3% КГ). Это свидетельствует о том, что навыки владения иностранным языком делового общения довольно ограничены. Студенты могут осуществлять речевую коммуникацию только в рамках изученных бытовых тем, имеют слабое представление об отличиях иностранного языка делового общения от базового иностранного языка, имеют трудности в свободном общении в деловой сфере и восприятии иноязычной речи на слух.

Благодаря внедрению технологического сопровождения в интерактивное обучение, которое позволило структурировать и разнообразить процесс изучения

иностранный язык, количество обучаемых с базовым уровнем снизилось до 12,8% в ЭГ и 26,5 % в КГ.

Необходимо также отметить, что формирование когнитивного критерия сформированности компетенций делового общения более динамично в экспериментальной группе: продвинутый уровень наблюдался у 3,2% респондентов в начале эксперимента, у 12% – в процессе формирующего эксперимента и составил 23,2% к концу эксперимента. В контрольной группе такой значительной положительной динамики не наблюдалось (3,4% – 7,6% – 9,4%).

Средний уровень когнитивности будущих бакалавров отражал наличие знаний деловой коммуникации более широкого спектра, потребности в совершенствовании и заинтересованности в изучении иностранного языка делового общения.

На начало эксперимента процентный показатель количества будущих бакалавров со средним уровнем составил 45,6% в ЭГ и 46,2% в КГ. В конце опытно-экспериментального исследования количество студентов экспериментальной группы среднего уровня значительно возросло (68,8% ЭГ), а в контрольной группе этот показатель был ниже и составлял 60%.

Данный результат свидетельствует о положительном влиянии применения интерактивных методов обучения, подтверждая их способность повышать мотивацию к изучению иностранного языка делового общения.

Коммуникативно-лингвистический критерий сформированности компетенций делового общения на иностранном языке отражает знания, умения и навыки студентов в таких аспектах, как грамматика, лексика и аудирование. Для оценки этих способностей будущим бакалаврам было предложено пройти устное собеседование, написать эссе на заданную тему, а также перевести англоязычный текст профессиональной тематики.

Таблица 20 – Динамика формирования коммуникативно-лингвистического критерия сформированности компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров экономического вуза

Уровни	Этапы					
	Констатирующий		Формирующий		Контрольный	
	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)
Базовый	51,4	54,1	34,8	46,7	11,6	28,9
Средний	42,8	40,7	52,9	45,9	65,9	60,7
Продвинутый	5,8	5,2	12,3	7,4	22,5	10,4
χ^2	0,312		7,344		24,879	
<i>при p < 0,001</i>						

Данные таблицы оформлены графически (см. диаграмму 2).

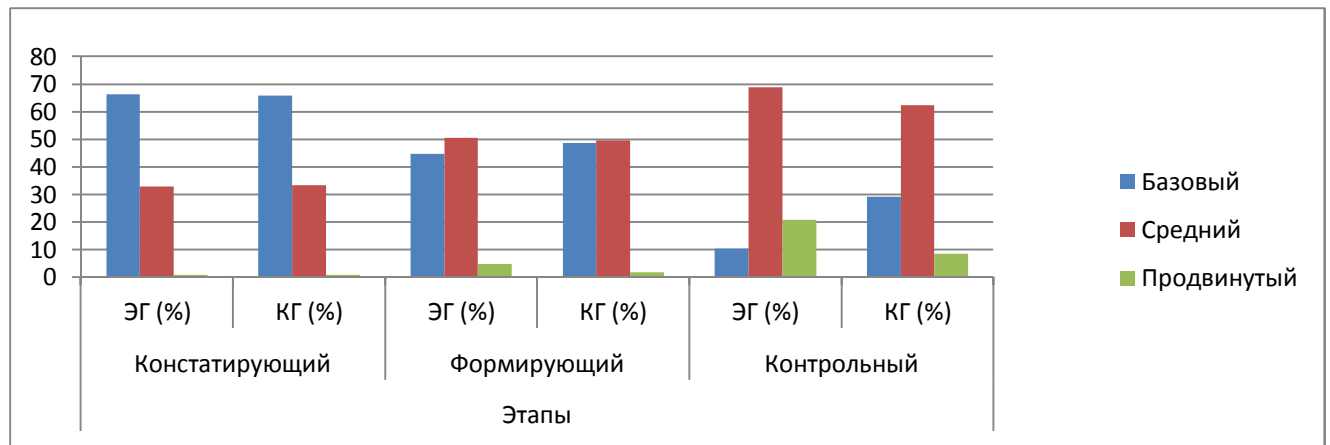


Диаграмма 2 – График динамики формирования коммуникативно-лингвистического критерия

Данный критерий также отражает коммуникативные навыки будущих бакалавров, их способность разрешать конфликтные ситуации. Для оценки данного критерия нами были выбраны:

- методика «Фокус группы», когда студенты дают оценку друг другу по результатам работы в течение занятия;

- для проверки способности осуществлять публичные выступления студентам было предложено создать краткие бизнес-презентации – Fast pitch, задачей которых являлось представление своего бизнес-проекта с целью получения возможных инвестиций от потенциальных инвесторов;

- методика КОС-2 – методика диагностики коммуникативных и организаторских склонностей у будущих бакалавров, предложенная Н.П. Фетискиным, В.В. Козловым, Г.М. Мануйловым. Результаты теста позволяют сделать вывод об уровне коммуникативных и организаторских склонностей у будущих бакалавров, об их потребности в организаторской деятельности, а также способности отстаивать свое мнение, добиваться своего и принимать адекватные решения, отвечающие требованиям всего коллектива.

Ввиду того, что на факультете «Менеджмент» студенты начинают изучать иностранный язык с первого курса, на начало изучения иностранного языка делового общения на втором курсе будущие бакалавры обладают уже достаточной базой знаний в данных аспектах, что отражает достаточно высокое количество студентов с продвинутым (ЭГ – 5,8, КГ – 5,2%) и средним (ЭГ – 42,8% и КГ – 40,7%) уровнем сформированности коммуникативно-лингвистического критерия.

Однако следует учитывать немаловажный факт наличия большого количества отличительных черт в деловом и общем английском. Наиболее явно данные различия отражаются в лексическом аспекте, ввиду того, что лексика иностранного языка делового общения характеризуется специфичностью, наличием определенной терминологии, связанной со сферой бизнеса. Это и послужило причиной тому, что несмотря на относительно большое количество студентов со средним и продвинутым уровнем, наибольший процент на констатирующем этапе принадлежал студентам с базовым уровнем владения описываемого нами критерия: в экспериментальной группе – 51,4%, в контрольной – 54,1%.

Нельзя не отметить ярко выраженную положительную динамику формирования коммуникативно-лингвистического критерия на формирующем и

контрольном этапах эксперимента. В результате базовый уровень представил 11% в экспериментальной группе и 28,9% в контрольной. Наибольшие изменения наблюдаются в количестве студентов со средним уровнем – 65,9% в ЭГ и 60,7% в КГ, и продвинутым уровнем 22,5% в ЭГ и 10,4% в КГ.

Таблица 21 – Динамика формирования социально-управленческого критерия сформированности компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров экономического вуза

Уровни	Этапы					
	Констатирующий		Формирующий		Контрольный	
	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)
Базовый	52,8	52,1	29,6	41	8	27,4
Средний	45,6	46,2	60,8	54,7	68,8	60
Продвинутый	1,6	1,7	9,6	4,3	23,2	12,6
χ^2	0,023		10,383		23,944	
<i>при p < 0,001</i>						

Данные таблицы оформлены графически (см. диаграмму 3)

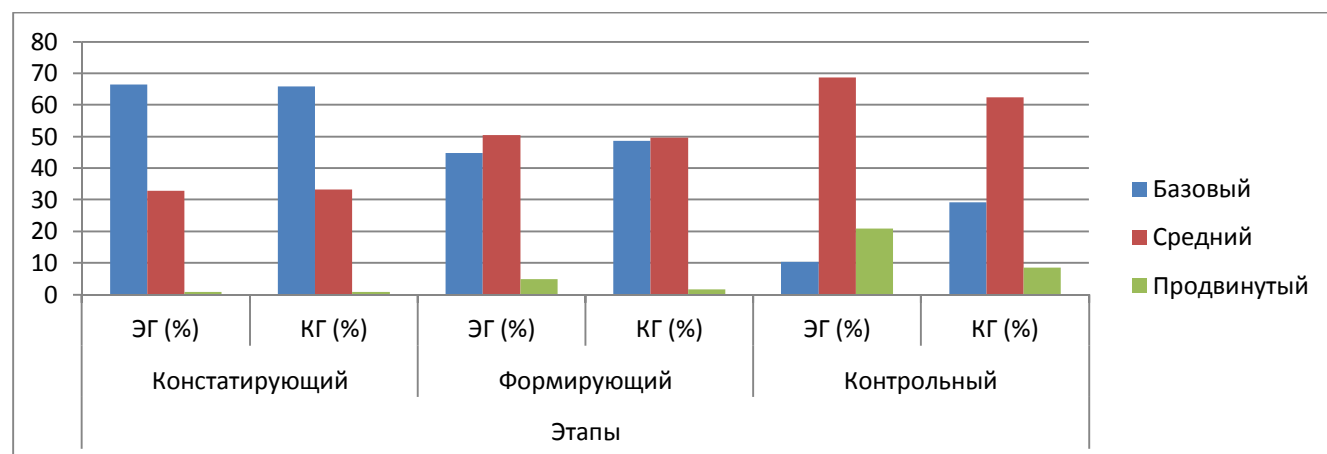


Диаграмма 3 – График динамики формирования социально-управленческого критерия

При анализе данного критерия нами оценивалась степень владения будущими бакалаврами стратегиями, методами, приемами профессиональной деятельности будущих менеджеров, наличие опыта управления коллективом, владение личностными качествами, необходимыми для успешного руководителя.

Для оценки данных показателей нами были выбраны следующие методики:

- «Фокус группы» – студенты оценивают друг друга, по очереди выступая в качестве руководителя;

- аудио-визуальный метод – студенты приняли участие в ролевой игре «HR appraisal meeting», одним из обязательных условий которой была видео-фиксация с последующим анализом плюсов и минусов выступающих;

- тест «Выявление профессиональных качеств менеджера» (Морган Ребекка Л.) позволил определить, насколько студенты знакомы со своей будущей профессией, владеют ли они такими необходимыми качествами руководителя как целеустремленность, работоспособность, внимательность, наблюдательность, гибкость, эрудированность, открытость (приложение 3);

- тест «Способность к организаторской функции» позволил определить уровень организаторских способностей студентов (приложение 3);

- тест «Тактичность и конфликтность», раскрывающий способности студентов находить пути урегулирования обостряющихся противоречий в процессе осуществления переговоров с зарубежными партнерами, а также при общении с подчиненными в коллективе (приложение 3).

Из приведенных данных видно, что начало эксперимента характеризуется преобладанием базового уровня сформированности социально-управленческого критерия. Так, в ЭГ данный критерий составил 52,8 %, а в КГ – 52,1%. Однако благодаря работе преподавателя, основанной на технологическом сопровождении в интерактивном обучении, данные значения существенно изменились и составили на контрольном этапе 8% в ЭГ и 27,4 % в КГ. Отметим, что в начале эксперимента только 1,6% студентов в ЭГ и 1,7% в КГ имели продвинутый уровень. В конце эксперимента продвинутый уровень составил 23,2% в ЭГ и 12,6% в КГ.

Анализ полученных результатов позволяет сделать вывод о том, что внедрение теоретической модели технологического сопровождения в процесс интерактивного обучения может в значительной степени влиять на развитие коммуникативных навыков будущих бакалавров, способствует формированию адекватного поведения в конфликтных ситуациях, помогает освоить принципы работы в команде.

Таблица 22 – Динамика формирования критерия профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка

Уровни	Этапы					
	Констатирующий		Формирующий		Контрольный	
	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)	ЭГ (%)	КГ (%)
Первичный	40,6	42,1	29,2	40,4	6,3	35,7
Специализированный	50,1	49,5	54,3	50,5	59	54,1
Квалифицированный	9,3	8,4	16,5	9,1	34,7	10,2
χ^2	0,157		9,408		83,504	
<i>при p < 0,001</i>						

Данные таблицы оформлены графически (см. диаграмму 4).

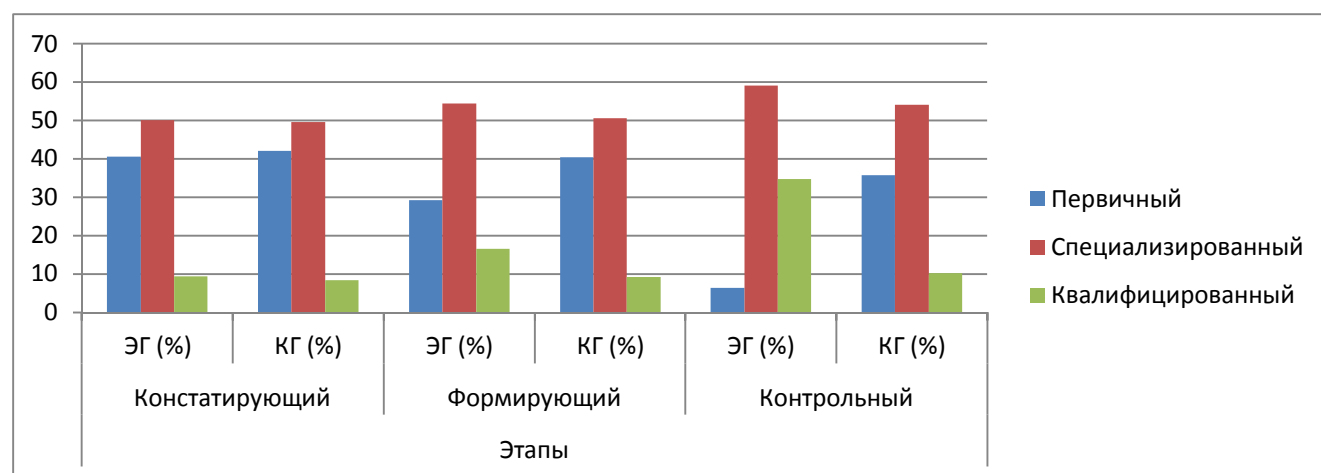


Диаграмма 4 – График динамики формирования критерия профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка

Для оценки уровня формирования критерия профессионально-организаторской деятельности преподавателя нами было проведено анкетирование преподавателей для определения их знаний в области интерактивных методов обучения, инновационных компьютерных технологий и образовательных онлайн-ресурсов (приложение 7). Полученные данные позволили сделать вывод о высоком количестве преподавателей с первичным уровнем сформированности критерия профессионально-организаторской деятельности на констатирующем этапе. Так, в ЭГ количество преподавателей составило 40,6%, в КГ – 42,1%. Благодаря внедрению экспериментальной деятельности количество преподавателей с первичным уровнем на контрольном этапе значительно снизилось и составило в экспериментальной группе 6,3% и в контрольной 35,7%.

Необходимо также отметить, что формирование критерия профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка проходило более динамично в экспериментальной группе: квалифицированный уровень наблюдался у 9,3% преподавателей в начале эксперимента, 16,5% – на формирующем этапе и 34,7% на контрольном. В контрольной группе такой значительной положительной динамики не наблюдалось (8,4% – 9,1% – 10,2%).

В таблице 23 (диаграмма 5) приводится сводный анализ динамики формирования компетенций делового общения будущих бакалавров на основе технологического сопровождения в интерактивном обучении, которая была проанализирована в процессе опытно-экспериментальной деятельности.

Результаты опытно-экспериментальной работы по формированию компетенций делового общения у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза также были обработаны с помощью методики статистической проверки данных – критерий хи-квадрат Пирсона. Полученные значения X^2 свидетельствуют о достоверной динамике, причем данные экспериментальной группы значительно выше, чем в контрольной, что подтверждает гипотезу о том, что технологическое

сопровождение будущих бакалавров в интерактивном обучении иноязычному деловому общению преподавателями вуза значительно повышает результативность формирования компетенций делового общения, а также интенсифицирует процесс овладения будущими бакалаврами знаниями иноязычной межкультурной коммуникации в деловой сфере.

Таблица 23 – Динамика формирования компетенций делового общения будущих бакалавров на основе технологического сопровождения в интерактивном обучении (по критериям в %)

Критерии	Когнитивный				Коммуникативно-лингвистический				Социально-управленческий				Профессионально-организаторской деятельности преподавателей иностранного языка			
	начало		конец		начало		конец		начало		конец		начало		конец	
Уровни	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ
Базовый (первичный)	56	57,3	12,8	26,5	51,4	54,1	11,6	28,9	52,8	52,1	8	27,4	40,6	42,1	6,3	35,7
Средний (специализированный)	40,8	39,3	64	64,1	42,8	40,7	65,9	60,7	45,6	46,2	68,8	60	50,1	49,5	59	54,1
Продвинутый (квалифицированный)	3,2	3,4	23,2	9,4	5,8	5,2	22,5	10,4	1,6	1,7	23,2	12,6	9,3	8,4	34,7	10,2

Данные таблицы оформлены графически (диаграмма 5)



Диаграмма 5 – Динамика формирования компетенций делового общения будущих бакалавров на основе технологического сопровождения в интерактивном обучении

Таким образом, проведенная опытно-экспериментальная работа продемонстрировала, что созданная модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке положительно влияет на формирование компетенций делового общения: *когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой, информационно-технологической*, а также способствует развитию профессионализма преподавателей и будущих бакалавров, вовлечению их в самообразовательную деятельность на пути достижения профессиональных и личностных успехов.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

1. В соответствии с теоретическими основами во второй главе были раскрыты структура и содержание технологического сопровождения студентов в блочно-модульном интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке в экономическом вузе.

2. Определены и рассмотрены организационно-педагогические условия формирования компетенций делового общения на иностранном языке: *мотивационно-рефлексивные, дидактико-методические, социально-педагогические и технологические.*

3. Описана опытно-экспериментальная работа по формированию компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза, состоящая из *констатирующего, формирующего и контрольного этапов.*

В процессе опытно-экспериментальной работы нами были выявлены следующие *критерии, показатели и уровни* оценки формирования компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза:

1. *Когнитивный критерий* – владение студентом теоретической базой знаний в области иноязычной деловой коммуникации, определяется через следующие *показатели*:

- владение будущим бакалавром теоретической базой знаний, составляющей содержание когнитивной, коммуникативной, лингвистической, организационно-управленческой, информационно-технологической, а также межкультурной компетенций делового общения на иностранном языке;

- владение знаниями в области правил, норм, особенностей и реалий построения эффективной иноязычной деловой коммуникации.

2. *Коммуникативно-лингвистический критерий* отражает знания в области владения иностранным языком и раскрывается в следующих *показателях*:

- владение грамотной устной и письменной речью на иностранном языке;
- владение навыками чтения и перевода профессиональной литературы на иностранном языке;
- владение способностью восприятия иноязычной устной речи на слух;
- способность устанавливать и поддерживать контакт в условиях вербального и невербального делового общения, а также гибко реагировать на изменения темы или условий общения;
- владение коммуникативной техникой осуществления публичных выступлений, ведения переговоров и осознания своей роли в общении.

3. *Социально-управленческий критерий* – способность осуществлять иноязычную деловую коммуникацию с представителями различных культур, находить пути урегулирования возникающих противоречий. Социально-управленческий критерий отражен в следующих *показателях*:

- способность адекватно воспринимать критику и избегать конфликтных ситуаций, находить пути урегулирования возникающих противоречий;
- способность владеть собой и своим поведением для достижения поставленной цели, отвечающей требованиям студента и всего коллектива;
- способность работать в коллективе, адекватно воспринимая культурно-поведенческие особенности мировоззрения и поведения собеседников.

4. *Критерий профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка* отражает готовность преподавателя осуществлять компетентное технологическое сопровождение студентов в интерактивном обучении. Данный критерий раскрывается через следующие *показатели*:

- способность осуществлять эффективное взаимодействие со студентами и организовывать сотрудничество будущих бакалавров в процессе деловой коммуникации;
- умение использовать новейшие интерактивные методы обучения, современные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы;
- владение навыками модератора, фасилитатора, тьютора-консультанта;

- умение мотивировать студентов в изучении иностранного языка делового общения.

Определены уровни у будущих бакалавров: базовый, средний, продвинутый; у преподавателя иностранного языка: *первичный, специализированный, квалифицированный*.

3.1. Констатирующий этап был направлен на выявление исходного уровня компетенций делового общения. На данном этапе были определены цели, задачи эксперимента, диагностические методы и методики.

3.2. На формирующем этапе нами была внедрена теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, производился сбор и анализ полученных результатов, исследовалась динамика формирования компетенций делового общения.

3.3. На контрольном этапе опытно-экспериментальной деятельности были проанализированы результаты диагностических мероприятий. Мы проследили динамику формирования каждого из выделенных критериев и определили уровни сформированности компетенций делового общения будущих бакалавров на конец эксперимента. Полученные данные свидетельствуют о том, что внедрение разработанной нами модели и реализация технологического сопровождения будущих бакалавров в процессе интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке эффективно влияют на формирование компетенций делового общения: *когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой, информационно-технологической* у будущих бакалавров экономического вуза и способствуют повышению профессионализма преподавателей иностранного языка.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема формирования компетенций делового общения на иностранном языке у будущих бакалавров является предметом пристального изучения в связи с требованиями, выдвигаемыми образовательной системой нашей страны к обучаемым на первой ступени высшего образования. Бакалавр со средним и высоким уровнем сформированности компетенций делового общения способен выступать достойным представителем своей профессии в сфере бизнес-отношений, эффективно осуществлять иноязычную деловую коммуникацию на международном уровне, мыслить творчески, самостоятельно организовывать исследовательскую деятельность, выстраивая собственную образовательную траекторию.

Проведенное нами исследование подтвердило актуальность проблемы определения теоретических и практических основ технологического сопровождения в процессе интерактивного обучения, позволяющих сформировать *коммуникативную, когнитивную, лингвистическую, межкультурную, организационно-управленческую и информационно-технологическую* компетенции делового общения.

1. Проанализированы теоретико-методологические основы технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению с позиции ведущих *подходов* (технологический, коммуникативно-деятельностный, компетентностный, межкультурный) и *принципов* (синергетичности, модульности, самоактуализации и саморазвития, конкурентоспособности, профессионального моделирования в деятельности преподавателя и студента). Анализ и систематизация научных положений и идей позволили конкретизировать следующие понятия:

- *«технологическое сопровождение» – совместная деятельность обучающихся и обучаемых на основе соблюдения последовательности элементов:*

обоснование идеи, создание среды, расширение пространства, реализация интерактивных методов обучения и анализ результатов;

- «интерактивное обучение деловому общению» – сложный многоплановый процесс организации определенных форм, методов и средств обучения, последовательное применение которых гарантирует формирование когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой и информационно-технологической компетенций делового общения.

2. Определена *специфика технологического сопровождения, представленная в элементах совместной деятельности преподавателя, студента и эксперта:*

- обоснование идеи – интерактивное обучение деловому общению на основе технологического сопровождения будущих бакалавров;

- создание среды – студенты, изучающие бизнес-коммуникацию на иностранном языке, преподаватели, осуществляющие эту подготовку, эксперты в сфере бизнеса, взаимодействующие со студентами;

- расширение пространства – информационно-тематическое содержание дисциплины «Иностранный язык делового общения» на 2, 3, 4 курсах обучения будущих бакалавров; взаимодействие с представителями Российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций; мастер-классы экспертов и специалистов; международные межвузовские конкурсы бизнес-проектов «How small Businesses can survive financial crisis», «Fast Pitch Competition» и др.;

- реализация интерактивных методов обучения – последовательное включение студентов в сотрудничество на основе взаимодействия преподаватель-студент, студент-студент, студент-эксперт;

- анализ результатов – проведение итоговой студенческой конференции «Экономический форум».

Дана сущностная характеристика блочно-модульного интерактивного обучения деловому общению на иностранном языке в условиях экономического

вуза, содержание которого включает 5 этапов: I этап – информационно-аналитический (мозговой штурм, «Синквейн», метод ассоциаций и др.); II этап – категориально-понятийный (метод преувеличений, дебаты групповая дискуссия и др.); III этап – проблемно-содержательный (деловая игра, метод «Лестница», исследовательская игра и др.); IV этап – визуально-презентативный (метод проектов, «Дерево решений», «Фишбоун» и др.); V этап – результативно-рефлексивный (либеральный клуб, ролевая игра и др.).

3. Разработана теоретическая модель технологического сопровождения будущих бакалавров в интерактивном обучении деловому общению на иностранном языке, включающая следующие компоненты: *целевой* (цель, задачи); *методологический* (подходы: технологический, межкультурный, коммуникативно-деятельностный и компетентностный; принципы: синергетичности, модульности, самоактуализации и саморазвития, конкурентоспособности, профессионального моделирования в деятельности студента и преподавателя; функции преподавателя иностранного языка: личностно-коммуникативная, предметно-методическая, проектно-организаторская, мотивационно-рефлексивная); *содержательный* (этапы блочно-модульного интерактивного обучения); *деятельностный* (интерактивные методы обучения: мозговой штурм, карты памяти, кейс-метод, «Фишбоун» и др.); *организационно-педагогический*; *критериально-оценочный и предполагаемый результат*, направленный на формирование компетенций делового общения: когнитивной, коммуникативной, лингвистической, межкультурной, организационно-управленческой, информационно-технологической.

4. Выявлены организационно-педагогические условия реализации интерактивного обучения будущих бакалавров деловому общению на основе технологического сопровождения:

- *Мотивационно-рефлексивные условия* направлены на активизацию учебно-профессиональной деятельности студентов в образовательном процессе вуза за счет повышения уровня мотивации студентов к профессиональной

деятельности, а также способности давать адекватную оценку своим знаниям, находить способы самосовершенствования и развития своего потенциала. Реализация условий осуществляется путем внедрения: оценочных анкет (Self-evaluation form, Group Evaluation Form и др.); созданий ситуаций успеха в рамках проектов «HI-time watch company case», «Bank loan case» и др.; проведения мероприятий «Team building activities» и др.

- *Дидактико-методические условия* обучения деловому общению на иностранном языке обеспечены разнообразным методическим сопровождением, многогранностью методов и форм обучения: *программа* подготовки будущего бакалавра по дисциплине «Иностранный язык делового общения»; *сборник* практических заданий по дисциплине «Иностранный язык делового и профессионального общения»; *УМК* (Macmillan, Pearson, Cambridge) – The Business; Business Vocabulary in Use и др.; *для преподавателей* – программа повышения квалификации «Лингвистическая подготовка научно-педагогических кадров высших учебных заведений: академические компетенции проведения лекций и семинаров на английском языке»; учебно-методическая онлайн-площадка «Курс межкультурного профессионального общения в вузе»; вспомогательные образовательные ресурсы: www.bizmove.com, www.businessweek.com, www.intelligent-business.com и др.

- *Социально-педагогические условия* формирования компетенций делового общения на иностранном языке осуществлялись с учетом определенных социальных факторов, влияющих на эффективность обучения:

- *фактор глобализации*: семинары, круглые столы, гостевые лекции в партнерстве с представителями отечественных и зарубежных компаний (Macmillan Publishers Limited; Pearson PLC, Avrorus Company и др.); *инновационные ресурсы*: Digital workbooks, platform Big Tree, English central, Quizlet и др.;

- *фактор конкурентоспособности*: Fast Pitch Competition – start-up contest; The art of presenting statistic data – presentation contest; Career Day; Debate club и др.;

- *фактор непрерывности образования*: электронные учебники и тренажеры – Open mind, Global, Straightforward, The business и др.

- *Технологические условия* формирования компетенций делового общения будущих бакалавров основаны на организации:

- *клубов*: English club, Business club и др.;

- *мастер-классов и гостевых лекций* (П.А. Медведев, В. Гамза, Д.Н. Магазинов, Philip Morris Company и др.);

- *форумов*: «ФОРОС», «Инновационное развитие через рынок интеллектуальной собственности» и др.;

- *конференций*: «Business responsibility for saving the environment», «Doing Business in Russia», Студенческая конференция «Экономический форум» и др.;

- *чемпионатов по решению кейсов*: IBS Case Contest и защите *старт-ап проектов*: Fast Pitch Competition;

- *всемирного конкурса профессионального мастерства* The Philip C. Jessup International Law Moot Court Competition;

- *интерактивного наглядного материала*: hotlist, treasure hunt, subject sampler, multimedia scrapbook и др.;

- *использования образовательных площадок, сайтов* – mindomo.com, prezi.com, tagul.com, poplet mind maps, timeline и др.

5. Определены *критерии* формирования компетенций делового общения у будущих бакалавров на основе технологического сопровождения преподавателями вуза:

- *когнитивный*, включающий следующие *показатели*: владение теоретической базой знаний в области деловой иноязычной коммуникации, стратегий, приемов, стилей поведения;

- *коммуникативно-лингвистический*, включающий следующие *показатели*: владение грамотной устной и письменной речью на иностранном языке; владение навыками аудирования, чтения и перевода иноязычной профессиональной литературы; способность устанавливать и поддерживать контакт в условиях вербального и невербального межкультурного делового общения;

- *социально-управленческий*, включающий следующие *показатели*: способность работать в коллективе, адекватно воспринимать критику, находить пути урегулирования противоречий;

- *профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка*, включающий следующие *показатели*: способность осуществлять эффективное взаимодействие со студентами и организовывать сотрудничество будущих бакалавров в процессе деловой коммуникации; умение использовать новейшие интерактивные методы обучения, инновационные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы с целью повышения мотивации студентов к изучению дисциплины.

Для каждого критерия определены уровни:

- у будущих бакалавров: *базовый, средний, продвинутый*;

- у преподавателя иностранного языка: *первичный, специализированный, квалифицированный*.

В процессе исследования разработаны: алгоритм блочно-модульного интерактивного обучения, отвечающий современным требованиям подготовки будущих бакалавров к обучению иностранному языку делового общения; сборник практических заданий по дисциплине «Иностранный язык профессионального общения»; методическая онлайн-площадка «Курс межкультурного профессионального общения в вузе» при поддержке британского издательства «Макмиллан», посвященная изучению бизнес-английского; программа повышения квалификации «Лингвистическая подготовка научно-педагогических кадров высших учебных заведений: академические компетенции проведения лекций и семинаров на английском языке».

Разработанный комплекс проектов («Business responsibility for saving the environment»; «Doing Business in Russia»; «Information technologies and mathematical methods in economics and management»; «Problems and prospects of management in modern university»; «Fast Pitch Competition»; «How small business can survive financial crisis»; «Innovative technology of the 21st century»; «Innovative packaging»; «The art of presenting statistic data – presentation contest»; Студенческая конференция «Экономический форум» и др.) ориентирован на формирование компетенций делового общения у будущих бакалавров, мотивацию интереса к изучению иностранного языка делового общения, профессионально-личностное осознание своего места в сфере бизнеса и в обществе.

В результате исследования поставленные задачи решены, выдвинутая гипотеза подтверждена. Становится очевидной необходимость дальнейшего рассмотрения проблем, связанных с технологическим сопровождением будущих бакалавров в интерактивном обучении деловой иноязычной коммуникации, внедрением новых образовательных технологий, разработанных на основе взаимодействия с представителями международных компаний, заинтересованных в конкурентоспособных выпускниках вузов, способных осуществлять качественное межкультурное деловое общение в сфере бизнеса.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абдокова, Л.З. Синергетический эффект как результат эффективного управления [Электронный ресурс] / Л.З. Абдокова // Фундаментальные исследования. – 2016. – № 10-3. – С. 581-584. – Режим доступа: <https://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=40899>.
2. Азимов, Э.Г., Щукин, А.Н. Новый словарь методических терминов (теория и практика преподавания языков) / Э.Г. Азимов, А.Н. Щукин. – М.: Икар, 2009. – 448 с.
3. Александрова, Е.А. Виды педагогической поддержки и сопровождения индивидуального образования в условиях мультикультурного общества // Личность в социокультурном измерении: история и современность. – М.: «Индрик», 2007. – 416 с.
4. Алисов, Е.А., Подымова, Л.С. Инновационная образовательная среда как фактор самореализации личности / Е.А. Алисов, Л.С. Подымова // СПО. – 2001. – № 1. – С. 61-63.
5. Ананьев, Б.Г. О проблемах современного человекознания / Б.Г. Ананьев. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2001. – 272 с.
6. Андреева, Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 363 с.
7. Антони, М.А. Интерактивные методы обучения как потенциал личностного развития студентов / М.А. Антони // Психология обучения. – 2010. – № 12. – С. 53-63.
8. Артамонова, Е.И. Профессионализм педагога: Монография. – М.: Изд-во МГПУ, 2014. – 235 с.
9. Артамонова, И.А., Васютинский, И.Ю., Краснопевцева, Б.В. Этика делового общения: учебное пособие / И.А. Артамонова, И.Ю. Васютинский,

- Б.В. Краснопевцева. – М.: Московский государственный университет геодезии и картографии, 2003. – 155 с.
10. Архангельский, С.И. Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы / С.И. Архангельский. – М.: Высшая школа, 1980. – 368 с.
11. Афанасьев, В.В. Педагогические технологии управления учебно-познавательной деятельностью студентов // Под ред. П.И. Пидкасистого. – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 272 с.
12. Афанасьев, В.В. Педагогические технологии управления учебно-познавательной деятельностью студентов в высшей профессиональной школе: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01/ Афанасьев Владимир Васильевич. – М., 2003. – 497 с.
13. Афанасьев, В.В. Педагогические технологии управления как средство оптимизации учебно-познавательного процесса в вузе // Вестник Московского государственного областного университета. №5. Сер. «Педагогика и психология». – М.: Изд-во МГОУ, 2005. – С. 80-86.
14. Афанасьев, В.В., Афанасьева, И.В. Сущность технологий практической деятельности педагога // Вестник Московского университета. Серия 20. Педагогическое образование, 2016. №1. – С. 51-67.
15. Афанасьев, В.Г. Социально-педагогические технологии: учебное пособие / В.Г. Афанасьев. – Рязань: Издательство «Литера М», 2010. – 196 с.
16. Бабаянц, А.В. Технология стимуляции реального общения на иностранном языке / А.В. Бабаянц // Иностранные языки в школе. – 2004. – № 3. – С. 60-66.
17. Баграмова, Н.В. Методика обучения иностранным языкам в свете теории глобализации образования / Н.В. Баграмова // Иностранные языки и технологии обучения в ХХII веке: Материалы Всероссийской научно-методической конференции. – СПб: СПбГУЭФ, 2001. – С. 6-12.
18. Байденко, В.И. Болонский процесс: проблемы, опыт, решения – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 112 с.

19. Байденко, В.И. Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения: Методическое пособие. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 72 с.
20. Балавина, Н.В. Повышение эффективности блочно-модульного обучения в развитии интеллектуальных качеств специалиста в вузе: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Балавина Наталья Валентиновна – Калининград, 2006. – 184 с.
21. Балашов, Л.Е. Философия. Учебник / Л.Е. Балашов. 4-е изд., испр. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 612 с.
22. Басова, Н.В. Педагогика и практическая психология / Н.В. Басова. – Ростов н/Д.: Феникс, 2000. – 416 с.
23. Батышев, С.Я. Блочно-модульное обучение: учебное пособие / С.Я. Батышев. – М.: Трансервис, 1997. – 255 с.
24. Беликов, В.А. Педагогические условия как цель педагогических исследований / В.А. Беликов // Проблемы образования и развития личности учащихся: Сб. науч. трудов; под ред. В.А. Беликова. – Магнитогорск: МаГУ, 2001. – С. 69-73.
25. Белицкая, Г.Э. Социальная компетенция личности / Г.Э. Белицкая // Сознание личности в кризисном обществе. – М., 1995. – С. 42-57.
26. Белов, А.А. Формирование готовности бакалавра к социально-воспитательной деятельности в детском оздоровительном учреждении: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Белов Александр Анатольевич – Москва, 2014. – 206 с.
27. Беспалько, В.П. Педагогика и прогрессивные технологии обучения / В.П. Беспалько. – М.: Изд-во Института профессионального образования Министерства образования России, 1995. – 412 с.
28. Беспалько, В.П. Слагаемые педагогической технологии / В.П. Беспалько. – М.: Педагогика, 1989. – 192 с.
29. Библер, В.С. К философии культуры / В.С. Библер // Замыслы. – М., 2002. – 1184 с.
30. Богатырев, А.И., Устинова, И.М. Теоретические основы педагогического моделирования: сущность и эффективность [Электронный ресурс] /

- А.И. Богатырев, И.М. Устинова – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/SND/Pedagogica/2_bogatyrev%20a.i..doc.html.
31. Богуславский, М.В. Инновационный потенциал разработки теории содержания образования и образовательных технологий (в отечественной педагогике второй половины XX века). – М.: ИТИП РАО, 2008. – 130 с.
32. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М.: Международная педагогическая академия, 1995 г. – 328 с.
33. Бодичева, Л.В. Технологизация образовательного процесса при реализации компетентностного подхода в обучении / Л.В. Бодичева // Инновационные педагогические технологии: материалы II Междунар. конф. (Казань, май 2015). – Казань: Бук, 2015. – С. 101-103.
34. Болотов, В.А., Сериков, В.В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе / В.А. Болотов, В.В. Сериков // Педагогика. – 2003. – № 10. – С. 8-14.
35. Большой толковый словарь русского языка / С.А. Кузнецов. – СПб: Норинт, 2000. – 1536 с.
36. Бондарев, В.П. Технология педагогического сопровождения учащихся в образовательном процессе [Электронный ресурс] // Интернет-журнал «Эйдос». – 2001. – Режим доступа: <http://www.eidos.ru/journal/2001/0519-02.html>.
37. Бондаревская, Е.В. Ценностные основания личностно-ориентированного воспитания / Е.В. Бондаревская // Педагогика. – 1995. – № 4 – С. 29-36.
38. Бордовская, Н.В. Современные образовательные технологии: учебное пособие / под ред. Н.В. Бордовской и др. – М.: КНОРУС, 2010. – 432 с.
39. Борисова, Н.В. Образовательные технологии как объект педагогического выбора / Н.В. Борисова. – М.: ИЦПКПО, 2000. – 146 с.
40. Бороздина, Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М.: Инфра-М, 2006. – 224 с.
41. Буева, Л.П. Человек: деятельность и общение / Л.П. Буева. – М.: Мысль, 1978. – 216 с.

42. Вербицкий, А.А., Ларионова, О.Г. Личностный и компетентностный подходы в образовании. Проблемы интеграции / А.А. Вербицкий, О.Г. Ларионова. – М.: Логос, 2009. – 336 с.
43. Вислобоков, Н.Ю. Технологии организации интерактивного процесса обучения / Н.Ю. Вислобоков // Информатика и образование. – 2011. – № 6. – С. 111-114.
44. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие для вузов / Т.И. Власова, А.П. Шарухин, М.М. Данилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 256 с.
45. Воронкова, О. Б. Информационные технологии в образовании: интерактивные методы / О. Б. Воронкова. – Ростов н/Д.: Феникс , 2010. – 315 с.
46. Воропаев, М.В. Теоретико-методологические основы инновационных механизмов внедрения модульной технологии подготовки специалистов в высшем учебном заведении // – М, СПб: Нестор-История, 2013. – 274 с.
47. Выготский, Л.С. Педагогическая психология / Под ред. В.В. Давыдова. – М.: Педагогика-Пресс, 1999. – 536 с.
48. Газман, О.С. Педагогическая поддержка детей в образовании как инновационная проблема / Новые ценности образования: десять концепций и эссе. Вып. 3. – М., 1995. – С. 58-64.
49. Галинская, Т.Н. Обучение иноязычному деловому общению студентов университета: дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Галинская Татьяна Николаевна – Оренбург, 2006. – 192 с.
50. Гальперин, П.Я. О методе поэтапного формирования умственных действий / П.Я. Гальперин // Хрестоматия по возрастной и педагогической психологии. Работы советских психологов периода 1946-1980 гг. – М.: Изд-во МГУ, 1981. – С. 97-101.
51. Гальскова, Н.Д. Современная методика обучения иностранным языкам – Пособие для учителя. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: АРКТИ, 2003. – 192 с.
52. Гейхман, Л. К. Интерактивное обучение общению: Общепедагогический подход: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / Гейхман Любовь Кимовна. – Екатеринбург, 2003. – 426 с.

53. Герасимова, Н.И. Деловая игра как интерактивный метод обучения речевой деятельности / Н.И. Герасимова // Среднее профессиональное образование. – 2011. – № 1. – С. 24-25.
54. Гмурман, В.Е. Уточнение и систематизация понятий и терминов в педагогике / В.Е. Гмурман // Интегративные процессы в педагогической науке и практике воспитания и образования. – М.: АПН СССР, 1983. – С. 88-92.
55. Головаха, Е.И., Панина, Н.В. Психология человеческого взаимопонимания / Е.И. Головаха, Н.В. Панина. – Киев, 1989. – 190 с.
56. Голубкова, О.А. Использование активных методов обучения в учебном процессе: учебно-методическое пособие / О.А. Голубкова. – СПб: 1998. – 42 с.
57. Григорьева, В.С., Кажанова, З.Н., Ильина, И.Е., Ершова, Н.Б. Письменная деловая коммуникация в сфере экономического бизнеса: учебное пособие / Григорьева В.С., Кажанова З.Н., Ильина И.Е., Ершова Н.Б. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-т, 2005. – 128 с.
58. Григорян, С.Т. Формирование мотивации учения школьников: Методические рекомендации / С.Т. Григорян ; Моск. гос. пед. ин-т им. В. И. Ленина. – М.: МГПИ им. В. И. Ленина, 1982 . – 89 с.
59. Гринкевич, В.В. Педагогические технологии в современном лицее / В.В. Гринкевич // Народная асвета. – 2005. – № 7, 8, 11.
60. Гузеев, В.В. Образовательная технология: от приема до философии / В.В. Гузеев. – М.: Сентябрь, 1996. – 112 с.
61. Гуслова, М.Н. Инновационные педагогические технологии: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.Н. Гуслова. – 2е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 288 с.
62. Гутман, Е.В. Сущность и содержание социально-педагогического сопровождения профессионального становления студентов в условиях глобализации и интеграции. Образование и саморазвитие / Гутман Е.В // Образование и развитие. – 2011. – № 3(25). – С. 157-163.
63. Даль, В.И. Толковый словарь живого великорусского языка: В 4 т. / В.И. Даль. – М.: Русский язык – Медиа, 2003. – 2721 с.

64. Дмитрик, И.С. Теоретические основы обучения будущих учителей педагогической технологии: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Дмитрик Игорь Созонтович. – Киев, 1989. – 214 с.
65. Добреньков, В.И., Нечаев В.Я. Общество и образование / В.И. Добреньков, В.Я. Нечаев. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 381 с.
66. Долгополова, Н.Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Н.Ф. Долгополова. – Оренбург, 1997. – 19 с.
67. Дружкин, А.В. Блочно-модульное обучение в профессиональном образовании: Учеб. пособие / А.В. Дружкин, Е.В. Берднова, В.П. Корсунов и др. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2001. – 72 с.
68. Евграфова, Е.В. Социально-педагогическое сопровождение бакалавров в условиях образовательного консорциума: автореферат дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Евграфова Екатерина Вадимовна. – М., 2015. – 26 с.
69. Еделева, Е.И. Интерактивные техники групповой работы [Электронный ресурс] / Е.И. Еделева // Школьный психолог. – 2004. – № 15. – Режим доступа: <http://psy.1september.ru/article.php?ID=200401509>.
70. Ермоленко В. А. Технология разработки блочно-модульных учебных программ для учреждений профессионального образования. – М.: Ин-т развития проф. образования Мин-ва образования РФ, 1996. – 172 с.
71. Ефимова, Е.А. Интерактивное обучение как средство подготовки профессионально мобильного специалиста / Е.А. Ефимова // Среднее профессиональное образование. – 2011. – № 10. – С. 23-24.
72. Жуков, Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков. – М.: Знание, 1988. – 64 с.
73. Журба, А.Ю. Технологическое сопровождение формирования предметно-профессиональной компетентности будущих специалистов технического профиля в организации среднего профессионального образования: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Журба Анна Юрьевна. – Великий Новгород, 2015. – 255 с.

74. Загвязинский, В.И., Атаханов, Р. Методология и методы психолого-педагогического исследования: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 208 с.
75. Занков, Л.В. Избранные педагогические труды – 3-е изд., доп. – М.: Дом педагогики, 1999. – 608 с.
76. Зарецкая, И.И. Основы этики и психологии делового общения / И.И. Зарецкая. – М.: Оникс, 2015. – 224 с.
77. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта. Россия на путях преодоления кризиса. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений; 3-е издание доработанное и дополненное / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект-пресс, 1996. – 317 с.
78. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании / И.А. Зимняя. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 42 с.
79. Зимняя, И.А. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? / И.А. Зимняя // Высшее образование сегодня: реформы, нововведения, опыт. – 2006. – №8. – С. 20-26.
80. Ибрагимов, Г.И. Компетентностный подход в профессиональном образовании [Электронный ресурс] / Г.И. Ибрагимов // Educational technology& Society. – 2007. – № 10(3). – Режим доступа: http://ifets.ieee.org/russian/depository/v10_i3/html/3_Ibragimov.htm.
81. Иванова, В.И. Формирование культуры делового общения будущих менеджеров: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Иванова Виктория Ивановна – Брянск, 1998. – 184 с.
82. Игна, О. Н. Методика и технология обучения: понятийно-функциональное соотношение [Электронный ресурс] / О.Н. Игна // МНКО. – 2010. – №3. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/metodika-i-tehnologiya-obucheniya-ponyatiyno-funktsionalnoe-sootnoshenie>.

83. Игнатенко, И.И. Направления иноязычной подготовки к деловому общению / И.И. Игнатенко // Преподаватель XXI век. – 2010. – №4. – С. 144-152.
84. Игнатенко, И.И. Развитие коммуникативности в процессе формирования культуры делового общения / И.И. Игнатенко // Преподаватель XXI век. – 2011. – №1. – С.153-160.
85. Игнатенко, И.И. Применение проблемных технологий для формирования культуры иноязычного делового общения / И.И. Игнатенко // Наука и школа. – 2011. – №1. – С. 45-51.
86. Извозчиков, В.В., Соколова, Г.Ю. Тумалева, Е.А. Интернет как компонент информационной картины мира и глобального информационно-образовательного пространства / В.В. Извозчиков, Г.Ю. Соколова, Е.А. Тумалева // Наука и школа. – 2000. – №4. – С. 42-49.
87. Ильенков, Э.В. Философия и культура / Э.В. Ильенков – М.: Политиздат, 1991. – 464 с.
88. Ильина, Г.Н. Формирование готовности к профессиональному саморазвитию у студентов технического вуза: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Ильина Галина Николаевна. – Волгоград, 1994. – 22 с.
89. Каган, М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений / М.С. Каган. – М.: Политиздат, 1988. – 319 с.
90. Кадырова, Ф.М. Формирование культуры деловой речи учащихся в языковом цикле ССУЗ: дис. ... кан. пед. наук: 13.00.01/ Кадырова Фарида Михайловна – Казань, 1995. – 207 с.
91. Казакова, Е.И. Педагогическое сопровождение. Опыт международного сотрудничества. – СПб: БукИздат., 1995. – 186 с.
92. Казакова, Е.И., Тряпицына, А.П. Диалог на лестнице успеха: Школа на пороге нового века. СПб: «Петербург XXI века»: ЗАО «Пресс-Атгаше», 1997. – 159 с.
93. Кан-Калик, В.А., Никандров, Н.Д. Педагогическое творчество / В.А. Кан-Калик, Н.Д. Никандров. – М.: Педагогика, 1990. – 144 с.

94. Карнеги, Д. Как располагать к себе людей: Как эффективно общаться с людьми: Как преодолеть тревогу и стресс: Как сделать свою жизнь легкой и интересной: Как стать эффективным лидером/ Д. Карнеги; перевод с англ. Е.А. Бакушева. Г.И. Левитан, Е.И. Недбальская. – 3е изд. – Минск: Поппури, 2015. – 720 с.
95. Карповская, Н.О. «Блочно-модульная технология как средство повышения качества обучения» [Электронный ресурс] / Н.О. Карповская // ИД «Первое сентября», Цифровые технологии в образовании. – Режим доступа: <http://festival.1september.ru/articles/588216/>.
96. Кашлев, С.С. Современные технологии педагогического процесса / С.С. Кашлев. – Мн.: Университетское, 2000. – 95 с.
97. Кашлев, С.С. Технология интерактивного обучения / С.С. Кашлев. – Мн.: Белорусский верасень, 2005. – 176 с.
98. Кащук, С.М. Методика обучения аудированию и говорению посредством информационных и коммуникационных технологий / С. М. Кащук // ИЯШ. – М.: Просвещение, 2012. – №7. – С. 9-12.
99. Кирсанов, А.А. Индивидуализация педагогической деятельности как педагогическая проблема / А.А. Кирсанов. – Казань: Издательство Казанского университета, 1982г. – 224 с.
100. Кларин, М.В. Инновационные модели обучения. Исследование мирового опыта / М.В. Кларин // Луч. – 2016. – 638 с.
101. Коваленко, А.И. Теоретические и методологические аспекты использования концепции «конкурентоспособность» в научных исследованиях / А.И. Коваленко // Современная конкуренция. – 2013. – № 6 (42). – С. 65-79.
102. Коджаспирова, Г.М. Педагогика: учебник для академического бакалавриата / Г.М. Коджаспирова. – 4е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 719 с.
103. Колеченко, А.К. Энциклопедия педагогических технологий / А.К. Колеченко. – СПб: Карло, 2002. – 368 с.

104. Колтунова, М.В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет : учеб. пособие для вузов. – 2-е изд., доп. – М.: Логос, 2005. – 312 с.
105. Корнетов, Г.Б. Педагогические парадигмы базовых моделей образования: учебное пособие / Г.Б. Корнетов. – М.: Издательство Университета Российской академии образования, 2001. – 124 с.
106. Коробейников, В.С. Духовное общение, обмен информацией, идеологическая борьба / В. С. Коробейников. – М.: Политиздат, 1976. – 143 с.
107. Коряковцева, Н.Ф. Теория обучения иностранным языкам. Продуктивные образовательные технологии / Н.Ф. Коряковцева. – М.: Академия, 2010. – 190 с.
108. Краевский, В.В. Общие основы педагогики: учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений / В.В. Краевский. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 256 с.
109. Крылова, Н.Б. Культурология образования. М.: Народное образование, 2000. – 272 с.
110. Кузьмина, Н.В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Н.В. Кузьмина – М.: Высш. шк., 1990. – 119 с.
111. Курбатов, В.И. Стратегия делового успеха: учебное пособие для студентов вузов / В.И. Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 1995. – 416 с.
112. Курейчик В.М., Кравченко Ю.А. Перспективы применения современных технологий для построения систем обучения // Открытое образование. – 2005. – № 4. – С. 12-19.
113. Кушнир, А.М. Мотивационная легенда обучения иностранным языкам / А. Кушнир // Школьные технологии. – 1997. – № 6. – С. 67-76.
114. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриненко, 4-е изд., М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
115. Лавриненко, В.Н. Философия: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, В.В. Кафтан, Л.И Чернышова; под ред. В.Н. Лавриненко. – 7-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2015. – 711 с.

116. Левитес, Д.Г. Практика обучения: современные образовательные технологии / Д.Г. Левитес. – М.: «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998. – 288 с.
117. Леонтьев, А.А. Некоторые общие проблемы в преподавании иностранных языков сегодня / А.А. Леонтьев // Глядя в будущее. Первый советско-американский симпозиум по теоретическим проблемам преподавания и изучения иностранных языков. – М.: РЕМА МГЛУ, 1992. – С. 93-98.
118. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность // А.Н. Леонтьев, А.В. Запорожец, П.Я. Гальперин, Д.Б. Эльконин. – М.: Смысл, Academia, 2005. – 352 с.
119. Липский, И.А. Педагогическое сопровождение развития личности: теоретические основания / И.А. Липский // Теоретико-методологические проблемы современного воспитания: сб. науч. тр. – Волгоград, 2004. – С. 280-287.
120. Лихачев, Б.Т. Педагогика: Курс лекций. Учеб. пособие для студентов, педагогов, учеб. заведений и слушателей ИПК и ФПК. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2001. – 607 с.
121. Мануйлов, Ю.С. Соотношение понятий пространство и среда в контексте управленческой практики [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://new.niro.nnov.ru/?id=1971>.
122. Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 312 с.
123. Маслоу, А.Г. Мотивация и Личность / А.Г. Маслоу. – Спб.: Евразия, 1999. – 479 с.
124. Махмутов, М.И. Педагогические технологии развития мышления / М.И. Махмутов, Г.И. Ибрагимов. – Казань, 1993. – 88 с.
125. Методические рекомендации по психолого-педагогическому сопровождению обучающихся в учебно-воспитательном процесс в условиях модернизации образования // Вестник образования России. – 2003. – №17. – С. 53-65.
126. Мудрик, А.В. Социальная педагогика: учебник для студ. учреждений высш.

- проф. образования / А.В. Мудрик. – 8-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 240 с.
127. Ниренберг, Д. Маэстро переговоров / Д. Ниренберг. – Мн.: Рекламно-произ. об-во «Парадокс», 1997. – 416 с.
128. Новейший философский словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insai.ru/slovar>.
129. Общеввропейские компетенции владения иностранным языком: изучение, преподавание, оценка / Департамент современных языков Директората по образованию, культуре и спорту Совета Европы; Перевод выполнен на кафедре стилистики английского языка МГЛУ под общ. ред. проф. К.М. Ирисхановой. – М.: Совет Европы; Департамент по языковой политике; Изд-во МГЛУ, 2003. – 259 с.
130. Овчинников, Н.Ф. Категория структуры в науке о природе / Н.Ф. Овчинников // Структура и формы материи. – 1967. – С. 11-67.
131. Ожегов, С.И., Шведова, Н.Ю. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – М.: ИТИ Технологии, 2006. – 944 с.
132. Олейникова, О.Н. Модульные технологии: проектирование и разработка образовательных программ: учебное пособие / О.Н. Олейникова, А.А. Муравьева, Ю.Н. Коновалова, Е.В. Сартакова. Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2010. – 256 с.
133. Павлов, С.Н. Организационно-педагогические условия формирования общественного мнения органами местного самоуправления: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Павлов Сергей Николаевич. – Магнитогорск, 1999. – 179 с.
134. Памухина, Л.Г., Любимцева, С.Н., Архангельская, Т.Р., Жолтая, Л.Р. Английский язык для делового общения. Издание второе / Л.Г. Памухина, С.Н. Любимцева, Т.Р. Архангельская, Л.Р. Жолтая – М.: ГИС, 2010. – 440 с.
135. Панина, Т.С. Современные способы активизации обучения: учеб. пособие для студентов. высш. учеб заведений / Т.С. Панина, Л.Н. Вавилова; под ред. Т.С. Паниной. – М.: Академия, 2008. – 176 с.
136. Панфилова, А.П. Инновационные педагогические технологии. Активное

- обучение: учеб. пособие для студ. высш. учеб заведений / А.П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 192 с.
137. Пассов, Е.И. Содержание иноязычного образования как методическая категория / Е. И. Пассов. // ИЯШ. – 2007. – № 6. – С. 13-23.
138. Пассов, Е.И. Сорок лет спустя, или сто и одна методическая идея / Е.И. Пассов. – М.: Глосса-Пресс, 2006. – 240 с.
139. Педагогические технологии // Энциклопедия профессионального образования: В 3-х т. / Под ред. С.Я. Батышева. – Т.3. – М., 1999. – 326 с.
140. Педагогический терминологический словарь. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pedagogical_dictionary.academic.ru.
141. Педагогический энциклопедический словарь / Гл. ред. Б.М. Бим-Бад. – М.: Большая рос. энцикл., 2002. – 528 с.
142. Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб. пособие / Т.Н. Персикова – М.: Логос, 2011. – 224 с.
143. Петровская, Л.А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды / Л.А. Петровская. – М.: Смысл, 2007. – 387 с.
144. Пидкасистый, П.И., Мижериков, В.А., Юзефовичус, Т.А. Педагогика: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / П.И. Пидкасистый, В.А.Мижериков, Т.А. Юзефовичус; под ред. П.И. Пидкасистого. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 624 с.
145. Пирогов, К.М. Основы организации бизнеса: учебник / К.М. Пирогов, Н.К. Темнова, И.В. Гуськова. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2007. – 560 с.
146. Плужник, И.Л. Формирование межкультурной коммуникативной компетенции студентов гуманитарного профиля в процессе профессиональной подготовки: дисс. ... доктора пед. наук / Плужник Ирина Ленаровна – Тюмень, 2003. – 335 с.
147. Подласый, И.П. Педагогика в 2 т. Т.2. Практическая педагогика: учебник для бакалавров / И.П. Подласый. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 799 с.
148. Подымова, Л.С., Сергеева, В.П., Сороковых, Г.В. Интерактивные методы в обучении и воспитании в системе общего, среднего и высшего

профессионального образования: Учебно-методическое пособие. – М.: ТЕЗАУРУС, 2011. – 248 с.

149. Полат, Е.С. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.С. Полат, М.Ю. Бухаркина, М.В. Моисеева, А.Е. Петров. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2008. – 272 с.

150. Положение о мониторинге сформированности компетенций обучающихся по программе бакалавриата: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: bakalavr.ntf.ru/DswMedia/proekt09.doc.

151. Проворова, О.Г. Принципы модульного обучения: Метод.разработка для преподавателей / Сост. О.Г. Проворова. – Красноярск: Краснояр.гос.ун-т. – 2006. – 32 с.

152. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен. – М.: Когито-центр, 2002. – 396 с.

153. Ракей, И.Р. Основы делового общения: учеб.-метод. комплекс для студентов специальности «Профессиональное обучение» / И.Р. Ракей. – Мн.: МГВРК, 2007. – 176 с.

154. Рожков, М.И. Психологическое и педагогическое сопровождение образовательного процесса: монография / М.И. Рожков. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2005. – 309 с.

155. Рожков М.И. Юногика. Педагогическое обеспечение работы с молодежью. Учебно-методическое пособие. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ. – 2007. – 240 с.

156. Рубинштейн, С.Л. Избранные философско-психологические труды / Отв. ред.: А.В. Брушлинский, В.А. Кольцова. – М. – 1997. – 463 с.

157. Савенков, А.И. Исследовательское обучение и проектирование в современном образовании [Электронный ресурс] // Интернет-портал «Исследовательская деятельность школьников». – Режим доступа: http://www.abitu.ru/researcher/methodics/teor/a_1xitfn.html.

158. Садохин, А.П. Введение в теорию межкультурной коммуникации: учебное пособие / А.П. Садохин. – М.: КИОРУС, 2014. – 254 с.

159. Селевко, Г.К. Педагогические технологии на основе активизации, интенсификации и эффективного управления УВП / Г.К. Селевко. – М.: НИИ школьных технологий, 2005. – 288 с.
160. Селевко, Г.К. Энциклопедия образовательных технологий: в 2-х т. / Г.К. Селевко. – М.: НИИ школьных технологий. – 2006. – Т. 2. – 816 с.
161. Семина, Л.В. Самостоятельная работа как средство формирования когнитивной компетентности бакалавров при изучении иностранного языка в педагогическом вузе дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Семина Любовь Викторовна. – Москва, 2013. – 214 с.
162. Сергеева, В.П. Проектно-организаторская функция воспитательной деятельности учителя (теория и методика): монография / В.П. Сергеева. – 2-е изд., испр. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 128 с.
163. Сергеева, В.П., Нестерова, О.А. Научно-методическое проектирование социально-педагогического сопровождения каждого учащегося в деятельности классных руководителей образовательных учреждений / Составители: Сергеева В.П., Нестерова О.А. / Ответственный координатор: Павлова Е.Ю.: Коллективная монография. – М.: УЦ «Перспектива», 2009. – 228 с.
164. Сергеева, В.П., Сергеева, И.С. Технология проектирования в образовательном процессе: учебно-методическое пособие. – М.: УЦ Перспектива, 2016. – 160 с.
165. Сергеева, В.П., Ярчак, И.Л. Технология интерактивного обучения бакалавров деловому общению на иностранном языке / В.П. Сергеева, И.Л. Ярчак // Среднее профессиональное образование. – № 8, 2016. – С. 34-38.
166. Сизоненко, Л.Н. Повышение качества профессионального образования выпускника колледжа в условиях персонализированного обучения: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Сизоненко Людмила Николаевна. – Магнитогорск, 2002. – 197 с.
167. Скаженик, Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Е.Н. Скаженик // – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. – 180 с. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m161/>.

168. Слостенин, В.А. Педагогика Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В. А. Слостенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов; Под ред. В.А. Слостенина. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 576 с.
169. Смирнов, С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности: учеб. пособие для слушателей фак-тов и ин-тов повышения квалификации преподавателей вузов и аспирантов. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 271 с.
170. Соковнин, В.М. Социализация, общение, педагогика / В. М. Соковнин // Вопросы педагогики и психологии общения. Научные труды. – Фрунзе: МЕКТЕП. – 1975.– С. 3-15.
171. Сороковых, Г.В. Содержание и технология развития субъектности студентов в процессе изучения иностранного языка в неязыковом вузе / Г.В. Сороковых // Alma mater. – 2003. – № 10. – С. 51-53.
172. Степанова, М.М. Формирование компетенции делового общения на иностранном языке в магистратуре технического вуза // Научно-технические ведомости СПбГПУ. – №2 (172). – 2013. – С. 108-112.
173. Стукаленко, Н.М., Ракишева, Г.М. Преимущества применения новых информационных технологий обучения // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 12-1. – С. 71-72.
174. Ступина, С.Б. Технологии интерактивного обучения в высшей школе: уч.-метод. пособ. / С.П. Ступина. – Саратов: Издательский центр «Наука», 2009. – 52 с.
175. Татур, Ю.Г. Компетентностный подход в описании результатов и проектировании стандартов высшего профессионального образования: Материалы ко второму заседанию методологического семинара / Ю.Г. Татур. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 18 с.
176. Токмина, Т.А., Токмин, С.Ю., Миронова, О.Б. Речевая культура будущего специалиста: учебное пособие по риторике для студентов технического вуза. Издание первое. – Тверь, 2003. – 139 с.

177. Ульянова, И.В., Свинарева, О.В. Особенности педагогического сопровождения обучающихся в контексте различных педагогических подходов [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 4. Режим доступа: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=20857>.
178. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс]: Режим доступа: минобрнауки.рф/документы/2974.
179. ФГОС ВО [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://fgosvo.ru/uploadfiles/fgosvob/380302.pdf>.
180. Философский словарь / А.И. Абрамов и др.; под ред. И.Т. Фролова. – М.: Республика, 2001. – 719 с.
181. Харин, А.А., Харина, О.С. Двухуровневая система образования и компетентностный подход [Электронный ресурс] // Электронный научный журнал: «Управление экономическими системами». – 2012 г. – Режим доступа: <http://uecs.ru/marketing/item/1817-2012-12-18-06-48-01>.
182. Харханова, Г.С. Интерактивные методы обучения как средство формирования мотивации конфликта у школьников: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Харханова Галина Сергеевна. – Калининград, 1999. – 142 с.
183. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск: Изд-во гос. ун-та, 1995. – 168 с.
184. Хомский, Н. Избранное / Под редакцией Энтони Арноува// М.: Энциклопедия. – 2016. – 718 с.
185. Хуторской, А.В. Системно-деятельностный подход в обучении: Научно-методическое пособие / А.В. Хуторской – М.: Издательство «Эйдос»; Издательство Института образования человека, 2012. – 63 с.
186. Хуторской, А.В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированного образования / А.В. Хуторской // Народное образование, 2003. – № 2. – С. 58-64.
187. Хуторской, А.В. Компетентностный подход в обучении. Научно-методическое пособие. – М.: Издательство «Эйдос»; Издательство Института образования человека, 2013. – 73 с.

188. Чернявская, А.П., Байбородова, Л.В., Харисова, И.Г. Технологии педагогической деятельности. Часть I. Образовательные технологии: учебное пособие/ под общ. ред. А.П. Чернявской, Л.В. Байбородовой. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2012. – 311 с.
189. Честара, Дж. Деловой этикет. / Честара, Дж. – М.: Гранд-Фаир, 2001 г. – 336 с.
190. Чошанов, М.А. Гибкая технология проблемно-модульного обучения / М.А. Чошанов. – М.: Народное образование, 2012. – 158 с.
191. Шадриков, В.Д. Личностные качества педагога как составляющие профессиональной компетентности / В.Д. Шадриков // Вестник Ярославского государственного университета. – 2006. – № 1. – С. 15-20.
192. Щедровицкий, Г.П., Котельников, С.И. ОДИ-1. Организационно-деятельностные игры, Наследие ММК. – Вологда. – 2006. – 720 с.
193. Щуркова, Н.Е. Питюков, В.Ю., Савченко, А.П., Осипова Е.А. Новые технологии воспитательного процесса / Н.Е. Щуркова, В.Ю. Питюков, А.П. Савченко, Е.А. Осипова. – М.: Новая школа, 1993. – 112 с.
194. Эльконин, Д.Б. Избр. психологические труды / Д.Б. Эльконин. – М.: Педагогика, 1989. – 560 с.
195. Эрдниев, П.М. Укрупнение дидактических единиц как технология обучения, ч. 1 / П.М. Эрдниев. – М.: Просвещение, 1992. – 272 с.
196. Юцявичене, П.А. Теория и практика модульного обучения / П.А. Юцявичене. – Каунас: Швиеса, 1989. – 272 с.
197. Ягер, Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Д. Ягер. – М.: John Wiley and Sons, Ltd, 1994. – 288 с.
198. Якиманская, И.С. Личностно-ориентированное обучение в современной школе / И.С. Якиманская. – М.: Сентябрь, 1996. – 96 с.
199. Ярчак, И.Л. Компетенции делового общения на иностранном языке как неотъемлемая часть профессиональной подготовки бакалавра /И.Л. Ярчак // Известия Гомельского государственного университета им. Ф. Скорины. – Гомель, 2016. – № 2 (95). – С. 61-65.

200. Ярчак, И.Л. Опыт применения интерактивных технологий как средства формирования делового общения бакалавров при обучении иностранному языку / И.Л. Ярчак // Известия Гомельского государственного университета им. Ф. Скорины. – Гомель, 2015. – № 2(89). – С. 56-60.
201. Ярчак, И.Л. Структура и содержание технологии интерактивного обучения бакалавров деловому общению на иностранном языке / И.Л. Ярчак // Глобальный научный потенциал. – 2016. – № 7 (64). – С. 23-26.
202. Ярчак, И.Л. Теоретические основы технологического сопровождения в процессе интерактивного обучения бакалавров деловому общению на иностранном языке / И.Л. Ярчак // Успехи современной науки и образования. – № 2, 2017. – С. 89-91.
203. Ярчак, И.Л. Формирование компетенций делового общения на иностранном языке в условиях современной образовательной парадигмы / И.Л. Ярчак // «Профессионально-личностное развитие преподавателя и студента: традиции, проблемы, перспективы»: материалы III Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием) (ноябрь 2015 г.) – Тамбов, 2015. – С. 207-211.
204. Allison, J., Appleby, R., Edward de Chazal The business 2.0. Macmillan Publishers Limited. – 2013. – 160 p.
205. Anderson, E., Bacon, D. Assessing and enchanting the basic writing skills of marketing students. Business communication quarterly, 67 (4), pp. 443-454.
206. Angell, P. Business communication design: Creativity, Strategies and Solutions. Boston, MA: McGraw Hill Irvin, 2003. – 518 p.
207. Bhatia, G., Hynes, V. Graduate business students' preferences for the managerial communication course curriculum. Business communication quarterly. 59(2), pp. 45-55.
208. Bolt-lee, C., Foster, S.D. The core competency framework: a new element in the continuing call for accounting education change in the United States. Accounting Education, 12(1), p. 33-47.
209. Camerer, R, Mader, J. Intercultural competence in Business English, Berlin: Cornelsen, 2012. – p. 111-112.

210. Conrad, D., Newberry, R. 24 Business communication skills: attitudes of human resource managers versus business educators / *American communication Journal*, Volume 13, issue I, 2011.
211. Dignen, B. *Communicating across cultures*, Cambridge, Cambridge University Press, 2011. – 96 p.
212. Douglas, B.H. *Communicative Competence [Text]* / B.H. Douglas. – Cambridge: Cambridge University Press, 2000. – 284 p.
213. Douglas, B.H. *Principles of Language Learning and Teaching [Text]* / B.H. Douglas. – Cambridge: Cambridge University Press, 2000. – 162 p.
214. Douglas Brown, H.J., *Teaching by principles. An Interactive Approach to Language Pedagogy*" Pearson Education ESL; 4th edition, March 21, 2015. – 668 p.
215. Dudeney, G., Hockly, N. *How to teach English with technology* (Harlow: Pearson Longman) 2007. – 192 p.
216. Hockly, N., Clanfield, L. *Teaching Online* (Peaslake: Delta Publishing) 2010. – 250 p.
217. Hutmacher, Walo. *Key competencies for Europe//Report of the Symposium Berne, Switzerland 27–30 March, 1996. Council for Cultural Co-operation (CDCC) a //Secondary Education for Europe Strsburg, 1997. – 67 p.*
218. Hymes, D. *Competence and Performance in Linguistic Theory. Language acquisition: Models and methods* / D. Hymes. – New York: Academic Press, 1971. – p. 3-28.
219. J. A. van Ek , Trim, J. L. M. *Threshold* 1990. Cambridge University Press; Revised ed. edition, 1998. – 192 p.
220. Meyers, R. *Development and implementing local educational standards* / Ed. by Meyers R. ERIC Clearing House on Assessment and Evaluation, 1998. – 372 p.
221. O' Sullivan, T., Hartley, J., Saunders, D., Montgomery, M., Fiske, J. *Key Concept in Communication and Cultural Studies*, 2nd edition. Routledge, 1994. – 367 p.
222. Ober, S. *Contemporary business communication. 7th edition*, Boston, MA: Houghton Mifflin. 2007. – 560 p.
223. O'Connor. Ph., Pilbeam, A., Scott-Barret, F. *Negotiating*. Longman Business

English Skills – Longman, 1992. – 96 p.

224. Owen, R. BBC Business English. – London: BBC English, 1992. – 208 p.

225. Robinson, P. ESP Today: A Practitioner's Guide. – Prentice Hall, 1991. – 224 p.

226. Roebuck, D. Improving business communication skills, 4th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2005. – 480 p.

227. Rogers, C., Frelberg, H.J. Freedom to learn, 3rd edition. Harlow: Prentice Hall, 1994. – 431 p.

228. Scrivener, J. Basics: Teaching English Grammar. Oxford: Macmillan, 2010. – 288 p.

229. Scrivener, J. Learning Teaching. The essential Guide to English Language Teaching, 3rd edition 2011. – 414 p.

230. Sharma, P., Barret, B. Blended learning. Oxford: Macmillan, 2007. – 160 p.

231. Siegel, G. Management accounts: the great communicators. Strategic Finance, 2000. – p. 75-76.

232. Swan, M., Smith, B. Learner English: A teacher's guide to interference and other problems, 2nd edition. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. – 362 p.

233. Waechter, K. Language +Culture = Effective communication: How much Intercultural Competence do business English teachers need? / Journal of Modern education Review, USA, May 2013, Volume 3, № 5, p. 347-357.

234. Waner, K. Business communication competences needed by employees as perceived by business faculty and business professionals. Business communication quarterly, 58(4), p. 51-56.

235. White, R.W. Motivation reconsidered: The concept of competence. Psychological review, 1959, №66. – p. 297-333.

236. Widdowson, H., Aspects of Language Teaching, Oxford University Press, 1990. – 213 p.

Диагностический инструментарий

Тест для проверки коммуникативно-лингвистического критерия оценки компетенций делового общения на иностранном языке

1. Write words or word-combinations for the following definitions:

1. someone who has formally asked, usually in writing, for a job, university place etc
2. a period when someone stops doing their usual work in order to study or travel
3. the rate at which people leave an organization and are replaced by others
4. the state of having no job
5. something that you get legally from your work in addition to your wages such as goods, meals, or a car
6. a job that you do because you have a very strong feeling that doing this job is the purpose of your life
7. the amount of work that a person or machine is expected to do
8. a date or time by which you have to do or complete something
9. an organization, usually in a particular trade or profession, that represents workers, especially in meetings with employers
10. a job that is available for someone to start doing

2. Read the article on being a customer service advisor. Choose the best word to fill each gap from A, B, C or D below.

Being a customer service advisor in a call centre in India is not (11) _____ work. It is highly skilled and not easy to do well. Advisors need to be (12) _____ and able to master complex areas such as motor (13) _____ and to be able to deal with many different English accents. Not everyone can (14) _____ with this. Some just learn the standard (15) _____ and repeat these without real understanding and this causes problems when something unusual or difficult occurs.

Compared with (16) _____ in other (17) _____ in India, the working environment in call centres is extremely good and the (18) _____ are high. There is (19) _____ for jobs and the best companies attract the best people. Advisors often see working in a call centre as a step up the corporate (20) _____ to a management position or to another job, having worked on their language and (21) _____ skills. Having dealt with the high pressure of taking non-stop calls from the UK in the middle of the night, advisors have proved themselves capable of dealing with a heavy (22) _____.

The job is not an easy one but then many jobs are difficult. Compared with coal mining or industrial (23) _____, the kinds of pressures are completely different and different people can cope with

different pressures.

Working in a call centre is not just answering the phone. It's being able to cope with many different problems and situations. It is a real skill to be able to sound patient and understanding with equally stressed customers who many have been (24) _____ for a long time and who are calling because they have a problem which needs to be (25) _____.

11. A. sweatering B. hot shop C. sweatshop D. shop conditions
12. A. educated B. brought up C. generated D. formed
13. A. reassurance B. insurance C. records D. voucher
14. A. cope B. withstand C. resist D. oppose
15. A. remarks B. retorts C. responses D. objections
16. A. working conditions B. working cloths C. working costs D. working efficiency
17. A. directories B. industries C. directions D. trends
18. A. benefits B. tips C. wages D. dividends
19. A. contest B. championship C. event D. competition
20. A. path B. stairs C. corridor D. ladder
21. A. customer care B. consumer behavior C. customer choice D. consumer support
22. A. workforce B. workload C. workplace D. workability
23. A. promotion B. advertising C. manufacturing D. products
24. A. on hang B. on wait C. on expectation D. on hold
25. A. confused B. solved C. decided D. determined

3. Read the article below about Ford. In most of lines there is one extra word. It is either grammatically incorrect or does not fit in with the meaning of the text. Some lines, however, are correct. There are two examples at the beginning.

- 00 Workers at a US carmaker Ford have voted to accept changes to their contracts A
- 0 and other benefits, United Auto Workers union (UAW) says. The changes ✓
26. include freezing wages, eliminating it cost-of-living increases as well as some
27. paid holidays and bonuses. The deal, which is aimed at to helping the firm

28. remain competitive, also involves a new funding arrangement for a health care

29. trust. Ford's rivals GM and Chrysler will now face pressure to do the similar

30. deals. US carmakers have struggled with a slump in demand as for the economic

31. crisis has continued. Ford is also the only one of the so-called Detroit Three

32. that has not been asked the US government for any emergency loans. Ford

33. claims it currently has despite enough money to survive the downturn but says

34. the deal will help it address a fall of income as car sales will collapse. The deal

35. with the UAW is one of several steps Ford has yet taken to cut costs as part of

36. a turnaround plan that the company initiated four-years-ago. "We are facing

37. with an unprecedented loss of sales and revenue at Ford," said UAW

38. Vice-President Bob King. "The voting results show that providing our members

39. are prepared to make painful sacrifices in order that to be part of the solution to

40. the problems facing Ford and the US auto industry. "The deal will also save

Ford billions of dollars in health care costs.

4. Match two halves of the expression.

41. to adapt a) skills
42. in-shop b) bankrupt
43. fierce c) space
44. profit d) forecast
45. sales e) margin
46. dead-end f) bid
47. personal g) competition
48. negotiation h) to work culture
49. takeover i) job
50. to go j) shrinkage

5. Choose the best alternative.

51. *A/The* person, whose address you've just entered into our database, is our regular customer.
52. I *am chairing/ will chair* the meeting on Friday. It is all decided.
53. I have *the/ -* excellent organizational skills and I hate being late.
54. I suggest *that you sending/ that you send/ you to send* the faulty product back under the guarantee.
55. The shareholders *were/ had been/ have been* satisfied with the results of the financial year, because the profit margin *was rising /had been rising /had risen* by 15%.
56. *Could you/ Would you mind/ What about to* write a reference for my job application?
57. I will pay a 50% deposit *unless/ providing* you give a three-year guarantee.
58. Aisha, *whose/ which/ of whom* resume was impressive, was short-listed without even attending a first interview.
59. When the website *records/ recorded/ will record* the transaction, it *will generate/ generated/ has generated* an invoice.
60. After the instruction *had been sent/ has been sent/ had sent* to the warehouse, the product was shipped.

6. Look at the statements below and the financial reports from a newspaper.

Which section (A, B, C or D) does each statement 1–8 refer to?

For each statement 1–8 mark one letter (A, B, C or D).

You will need to use some of the letters more than once.

- 1 A company's share price climbed.
- 2 A company's costs had dropped.
- 3 A company almost doubled its profits.
- 4 A company is confident problems will not stop it making money soon.
- 5 A company has gone to the wall.
- 6 A company is making a small profit.
- 7 A company is losing money.
- 8 A company's share price slid then rose and levelled off.

A

Oldies Records reported that sales of its popular MP3 player continued to fluctuate on a month to month basis. Following months of rumours Titanic Enterprises has announced that it has gone bankrupt with debts of almost \$4 bn. This was followed by an announcement that Brizal Coffee is now just in the black for the first time.

B

Bradburgers, the new catering giant, announced record revenues in Europe but a poor performance in the USA due to stiff competition from established fast food chains which will hit profits. The share price dipped to \$4. Predictor Inc's share price slumped to a record low of \$1.50 from a peak of \$15.65 – it stabilized at \$2.10. After the market closed Henry Halen announced that 3rd Quarter profits had risen by 46% to a record high.

C

Kylton Electronics shares collapsed today on poor sales of its new home entertainment system, but overall sales of other products remained good. The share price of Tezin Pharma had fluctuated over the last six months but on the news of FDA approval of its new heart drug, shares jumped to \$56 in late trading. Nidden PLC reported that operating costs had fallen but that due to lower demand it was cutting back on production of some lines.

D

HoneyTrap, the organic food company, announced that the debt incurred from its restructuring had peaked and the company would not go under. The IT company Marks and Angel gave another profits warning and said that it expected to be in the red for the next two quarters before a recovery early next year. JTL Holdings reported higher variable costs and said that it had some problems with cash flow but that this should not affect production and expected that the 4th Quarter should show a return to profitability.

Примерный перечень тем эссе и докладов по дисциплине «Иностранный язык делового общения» для оценки уровня сформированности коммуникативно-лингвистического критерия

Примерный перечень тем эссе:

1. Бренд-менеджмент: принципы и функционирование.
2. Стили менеджмента: эффективные и неэффективные.
3. Лидерство и стили менеджмента.
4. Конкуренция как элемент совершенствования продукта.
5. Конкуренция и ее виды.
6. Конкуренция и монополия в рыночной экономике.
7. Конкуренция в маркетинге.
8. Как стать топ-менеджером: возможности и перспективы.
9. Функции и обязанности топ-менеджмента.
10. Как создать команду? Стратегии и принципы.
11. Слияние или поглощение? Как сделать правильный выбор?
12. Нужна ли нашей компании возвратная логистика?
13. Основные принципы корпоративной социальной ответственности.

Примерный перечень тем докладов:

1. Стереотипы о нациях и странах: возникновение и развитие.
2. Основные стереотипы об англоговорящих странах.
3. Национальные стереотипы поведения.
4. Релевантность национальных стереотипов.
5. Система субординации и координации внутри компании: принципы и правила.
6. Вероятные сложности выстраивания системы внутренней коммуникации.
7. Интеллектуальная собственность и ее виды.
8. Объекты интеллектуальной собственности.
9. Понятие и категории интеллектуальной собственности.
10. Оценка стоимости интеллектуальной собственности.
11. Инвестиции в социальную сферу как способ демонстрации социальной ответственности компании.
12. Нежелательные последствия аутсорсинга.
13. Ключевые принципы производства по типу «точно-в-срок».

*Тесты для проверки социально-управленческого критерия оценки компетенций
делового общения на иностранном языке*

Тест «Способность к организаторской функции»

Организаторские умения	Уровень проявления					
	Высокий (5)	Достаточный (4)	Средний (3)	Слабый (2)	Низкий (1)	Не могу ответить (0)
Умею находить индивидуальный подход к каждому члену коллектива						
Умею вызывать интерес к деятельности						
Часто подбадриваю одноклассников в затруднительных ситуациях						
Умею объединять людей вокруг общей идеи, проблемы, цели						
Поощряю высказывание людьми собственной точки зрения на проблему						
Стимулирую активность, самостоятельность, самоопределение, самоактуализацию и т.д.						
Умею снимать напряжение во взаимоотношениях в коллективе						
Собственным примером вовлекаю в деятельность остальных членов команды/коллектива						
Общая сумма баллов						

Тест «Тактичность и конфликтность»

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства?

- а) нет, не выступаю;
- б) выступаю, если только имею для этого веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

- а) только, если они не обидчивы;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры – моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как реагируете, если «лезут» без очереди?

- а) возмущаюсь в душе, но молчу;
- б) делаю замечание;
- в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция:

- а) не замечаю такой пустяк;
- б) молча беру солонку;
- в) не удержусь от замечания и, может быть, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Ваша реакция:

а) промолчу;

б) ограничусь кратким тактичным комментарием;

в) устрою скандал из-за пустой траты денег.

8. Вам не повезло в лотерее. Ваша реакция:

а) постараюсь быть равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше в ней не участвовать;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Подсчитайте число очков, если ответ:

а) – 2 очка; б) – 1 очко; в) – 0 очков.

У вас больше 10 очков – продвинутый уровень. Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение: «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому вас называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказаться принципиально, невзирая на лица.

От 6 до 10 очков – средний уровень. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом вы не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Это вызывает уважение к вам.

Меньше 6 очков – базовый уровень. Споры и конфликты – это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если услышите замечание в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами – на работе и дома. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у вас

нет настоящих друзей? Постарайтесь перебороть свой характер и научитесь управлять собой.

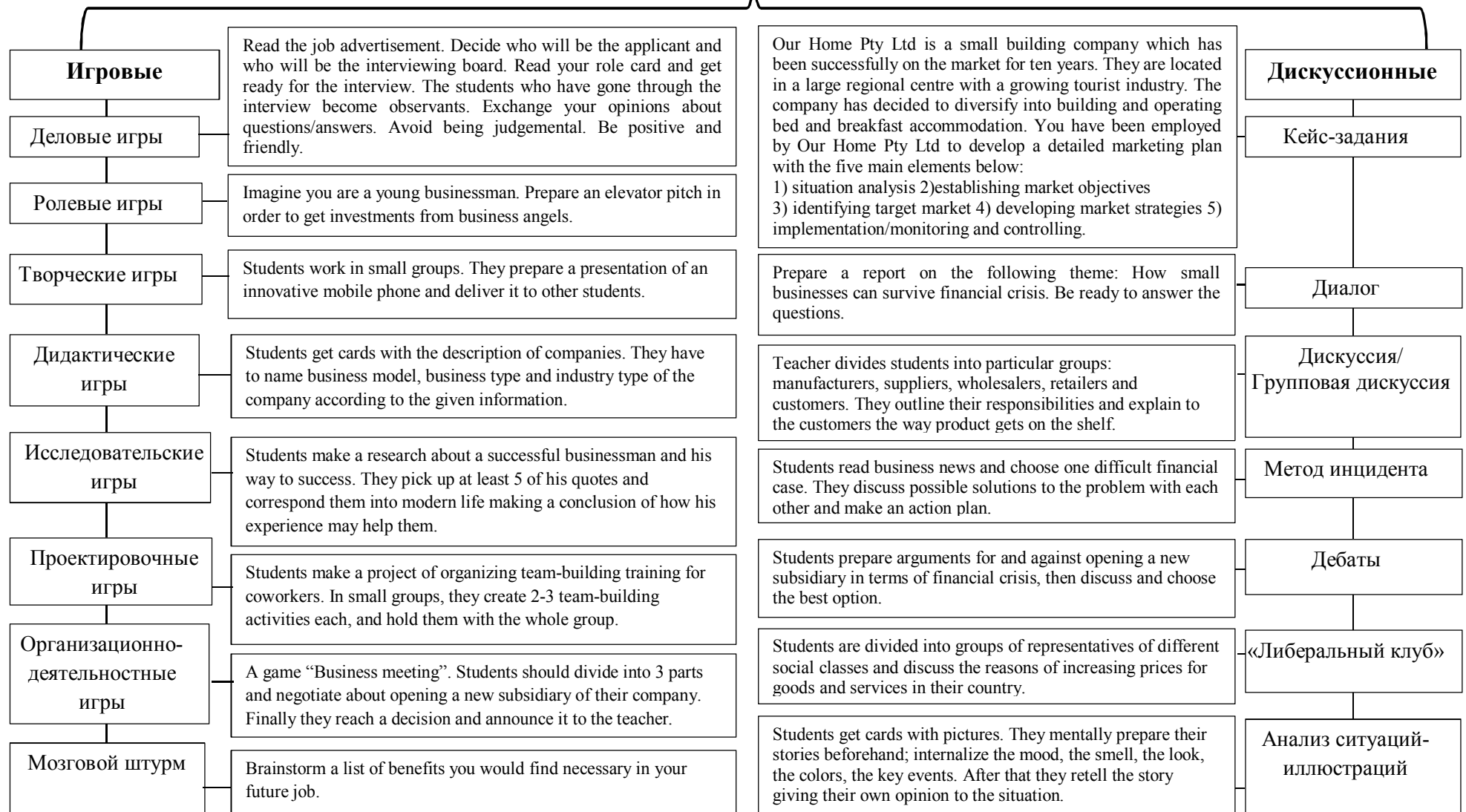
Тест «Выявление профессиональных качеств менеджера»

Осуществляя продажу, я –	Да (1)	Как правило (2)	Иногда (3)	Редко (4)	Нет (5)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Решителен 2. Честен 3. Уверен в достоинствах своего товара 4. Верю в свои силы 5. Люблю свое дело 6. Открыт 7. Сосредоточен на своей цели 8. Веду себя и одеваюсь как подобает профессионалу 9. Моя доброжелательность проявляется в манере держаться и выражении лица 10. Умею слушать 11. Внимателен (слышу, что говорят и то, о чем не говорят) 12. Думаю о нуждах своих клиентов 13. Не напряжен, но готов действовать 14. Могу точно сформулировать, что хочет мой клиент 15. Готов выслушать сомнения/возражения клиента 16. Не обижаюсь, если кто-то говорит "нет" 17. Не колеблясь, звоню по телефону незнакомым возможным клиентам, к которым у меня нет каких-либо рекомендаций 18. Обязательно выполняю все свои обещания и не забываю о просьбах клиентов 19. Привлекаю много новых клиентов 20. Готов реализовывать новые идеи 21. Работаю профессионально, а не "горю на работе" 22. В меру настойчив 23. Осознаю свои слабости и работаю над собой 24. Инициативен и предприимчив 25. Готов идти на продуманный риск 					
ИТОГО:					

Количество очков:

25-75 – продвинутый уровень, 76-100 – средний уровень, 101-125 – базовый уровень.

Интерактивные методы обучения деловому общению на иностранном языке



Evaluation Form for Group Work

Your name _____

Write the name of each of your group members in a separate column. For each person, indicate the extent to which you agree with the statement on the left, using a scale of 1-4 (1=strongly disagree; 2=disagree; 3=agree; 4=strongly agree). Total the numbers in each column.

Evaluation Criteria	Group member:	Group member:	Group member:	Group member:
Attends group meetings regularly and arrives on time.				
Contributes meaningfully to group discussions.				
Completes group assignments on time.				
Prepares work in a quality manner.				
Demonstrates a cooperative and supportive attitude.				
Contributes significantly to the success of the project.				
TOTALS				

Self-evaluation form

Our aim: We ask you to engage in self-evaluation because we know that it is a powerful tool to aid learning. Self-evaluation is not simply about reporting how hard you worked (though working hard is important). Self-evaluation is a tool for reflecting on and guiding your learning. Reflection can lead to deeper understanding of your strengths and areas for improvement; it can help you set goals, and find your academic path. Reflection helps you look backward at who you have been as a learner and think forward about who you want to be as a learner. It can help you find new patterns of engagement with your work, so that you become a more active learner. Here are some questions to guide your written self-evaluations:

1) What were your goals for the course? Consider the following:

- Look back at the goals on the course syllabus;
- Think about your own goals for the learning;
- Think about your Divisional work – what are your questions, what skills did you hope to develop?

2) How did the course help you move forward with your goals?**3) What were your major accomplishments? In what ways did you make progress?****4) What helped you make progress?****5) What might you still be struggling with?****6) What are the strengths you want to build on?****7) Have your own personal goals changed as a result of the course? (That is, do you have new questions, new skills or abilities you want to develop, new connections to explore, etc.?)****8) Has the course transformed your thinking or your abilities in any way?**

Анкета для оценки критерия профессионально-организаторской деятельности преподавателя иностранного языка

«Интерактивные методы, инновационные компьютерные технологии и образовательные онлайн-ресурсы в обучении деловому общению на иностранном языке»

Цель: выявить предпочтения преподавателей иностранного языка делового общения в характере используемых интерактивных форм, методов, средств и технологий обучения.

Интерактивные формы и методы обучения	Использую		
	часто	иногда	никогда
1. Мозговой штурм Создание свободной дискуссии, обеспечение процесса генерирования идей без их анализа и обсуждения участниками. Равноправие участников, свобода ассоциаций и творческого воображения.			
2. Синквейн Индивидуальная работа участников игры с целью более глубокого осмысления темы, способствует развитию творческого мышления у студентов			
3. Метод ассоциаций Установление связей между словами или объектами не имеющих между собой ничего общего. Цель: тренировка памяти для последующего запоминания слов по данной теме.			
4. Метод одного слова Создание процесса генерирования новых и свежих идей и перспектив данной темы.			
5. Дебаты Создание дискуссии, основанной на умении участников обосновывать позицию, используя достоверную аргументацию, анализировать полученную информацию и концентрироваться на сути проблемы, устанавливая логические связи между явлениями, различать факты и точки зрения, выявлять ошибки, фальсификации и стереотипы.			
6. Групповая дискуссия Организация совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.			
7. Метод преувеличений Метод имеет две составляющие – расширение понятия/проблемы и сужение. Позволяет оценить проблему с разных сторон и выявить ее актуальность.			
8. Метод вопросов Повышение мотивации к обучению посредством создания 50 вопросов на заданную тему. Равноправие участников, свобода ассоциаций и творческого воображения.			

Интерактивные формы и методы обучения	Использую		
	часто	иногда	никогда
<p>10. Деловая игра Условное, приближенное к реальной воспроизведение коммуникативной ситуации делового общения. Моделирование процесса деятельности обучающегося по выработке профессиональных решений.</p>			
<p>11. Исследовательская игра Готовность к осуществлению исследовательской деятельности на основе осознанного использования имеющихся знаний и навыков, реализуемую в практическом опыте обучающегося и опыте творческой деятельности под строгим контролем со стороны мышления.</p>			
<p>12. Кейс-метод Использование фактических организационных, профессиональных проблем, что повышает интерес и мотивацию к обучению. Участники в минимальной степени зависимы друг от друга, каждый имеет право на правильные и неправильные ответы.</p>			
<p>13. Метод “Лестница” Раскрытие личностных качеств обучающегося, его отношения к вопросу. Переход от абстрактного к конкретному. Создание и модификация иерархии знаний.</p>			
<p>14. Диалог Создание процесса коммуникации между участниками с целью развития диалогового мышления, закрепления содержания учебного языкового материала.</p>			
<p>15. Фишбоун Создание визуальной поддержки в поиске решения проблем в бизнес-сфере.</p>			
<p>16. Карты памяти (Mind maps) Систематизация знаний в графической форме. Состоит из понятий и связей, характеризующих их взаимодействие между собой.</p>			
<p>17. Дерево решений Создание визуальной поддержки для аналитического рассмотрения вопроса.</p>			
<p>18. Метод проектов В основе метода проектов лежат познавательная активность студента, проблематизация учебного материала, связь обучения с жизненным опытом учащихся, организация обучения как деятельности. Использование данного метода позволяет отойти от авторитарного стиля обучения и переориентирует работу обучающихся на самостоятельность, на приоритет деятельности исследовательского, поискового, творческого характера.</p>			
<p>19. Анализ бизнес-ситуаций Диагностика абстрактной или реальной ситуации с целью выделения состава компонентов, способов их взаимосвязи и взаимодействия, а также их значение для участников ситуации.</p>			
<p>20. Либеральный клуб Свободная форма дискуссии, которая используется как первое приближение к теме, как способ определения «поля проблем». На Либеральном клубе могут высказаться все желающие.</p>			

Интерактивные формы и методы обучения	Использую		
	часто	иногда	никогда
21. Ролевая игра Условное, приближенное к реальной воспроизведение ситуации запроса информации и ответной реакции реципиента.			
22. Бортовой журнал Бортовые журналы – обобщающее название различных приемов обучающего письма, согласно которым обучающиеся во время изучения темы записывают свои мысли. Когда бортовой журнал применяется в самом простейшем варианте, перед чтением или иной формой изучения материала студенты записывают ответы на следующие вопросы: что мне известно по данной теме? Что нового я узнал из текста?			
23. Двухчастный дневник Прием дает возможность читателю увязать содержание текста со своим личным опытом. Двойные дневники могут использоваться при чтении текста на занятии, но особенно продуктивна работа с этим приемом, когда студенты получают задание прочитать текст большого объема дома.			
24. Чтение (просмотр, прослушивание) с остановками Прием эффективен при работе над чтением текста проблемного содержания, а так же при работе с аудиальными и визуальными пособиями. Прием помогает прорабатывать материал детально, студенты имеют возможность пофантазировать, оценить факт или событие критически, высказать свое мнение. Все имеющиеся лексико-грамматические навыки востребованы, поскольку от студентов требуется связанное монологическое высказывание.			
25. Круги по воде Прием является универсальным средством активизировать знания студентов и их речевую активность на стадии вызова. Опорным словом к этому приему может стать изучаемое понятие, явление. Оно записывается в столбик, и на каждую букву подбираются существительные (глаголы, прилагательные, устойчивые словосочетания) к изучаемой теме.			
Формы организации учебной деятельности студентов	Использую		
	часто	иногда	никогда
Фронтальная (предполагает совместные действия всей группы под руководством преподавателя)			
Индивидуальная (предполагает самостоятельную работу каждого студента в отдельности). Возможны два вида индивидуальных форм организации выполнения заданий: индивидуальная и индивидуализированная.			
1. Индивидуальная (деятельность студента по выполнению общих для всей группы заданий осуществляется без контакта с другими студентами, но в едином для всех темпе)			
2. Индивидуализированная (предполагает учебно-познавательную деятельность студентов над выполнением дифференцированных индивидуальных заданий. Именно она позволяет регулировать темп продвижения в обучении каждого студента согласно его подготовке и возможностям).			
Работа в парах (студенты работают в группах из 3х человек или в парах. Задания для групп могут быть одинаковыми или разными).			
Групповая (студенты работают в группах из 4-6 человек. Задания для групп могут быть одинаковыми или разными).			

Основные формы педагогического общения	Использую		
	часто	иногда	никогда
Монолог (Форма высказывания без ориентации на собеседника. Сумма потерь информации при монологическом сообщении может достигать 50%, а в некоторых случаях и 80% от объема исходной информации. Монологичность в общении воспитывает людей с малоподвижной психикой, низким творческим потенциалом).			
Диалог (Предполагает свободное владение речью, чуткость к невербальным сигналам, способность отличать искренние ответы от уклончивых. В основе диалога – умение задавать вопрос себе и другим).			
Дискуссия (от лат. discusso – исследование, рассмотрение) Называется такой публичный спор, целью которого являются (выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу).			
Информационные онлайн-ресурсы			
Online dictionaries			
Web-quest projects			
English central			
Quizlet			
Tad talks			
Pbworks			
Wikiengine			
Socrative			
Infographics			
Timeline			
Hotlist			
Treasure hunt			
Subject sampler			
Multimedia scrapbook			
Mindomo.com			
Prezi.com			
Tagul.com			
Poplet.com (mind maps)			
Другие ресурсы:			