

ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ДЕЛОВОЙ КОМПЕТЕНЦИИ НА ЗАНЯТИЯХ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ

Абишева Клара Мухамедияровна

д-р. филол. наук, проф., Университет «Туран-Астана», Казахстан, г. Астана

Кунтубаева Гулнар Оразбековна

магистр, Казахский университет технологии и бизнеса имени К. Кулажанова, Казахстан, г. Астана

Байгазиева Гульшат Оразбековна

учитель категории мастер, школа-гимназия имени М.Ломоносова, Казахстан, Туркестанская область, поселок Т. Рыскулова

PROBLEMS OF BUSINESS COMPETENCE FORMATION IN ENGLISH LANGUAGE CLASSES

Klara Abisheva

Doctor of Philology, Turan-Astana University, Kazakhstan, Astana

Gulnar Kuntubaeva

Master, Senior Teacher, K. Kulazhanov Kazakh University of Technology and Business, Kazakhstan, Astana

Gulshat Baigazieva

Teacher of English, master category, M.Lomonosov Gymnasium, Kazakhstan, Turkestan region, T. Ryskulova village

Аннотация. Статья посвящена исследованию деловой компетенции, изучению ее видов, описанию приемов их формирования. Авторами научно-обосновано понятие деловой компетенции, дано ее определение, охарактеризованы лингвистическая, стратегическая виды компетенции, разработаны методы их развития.

Abstract. The article is devoted to the research of business competence, study of its types, description of methods of their formation. The authors scientifically substantiate the concept of business competence, give its definition, characterize linguistic and strategic types of competence, develop methods of their development.

Ключевые слова: общение, деловая компетенция, принцип вежливости, принцип релевантности, лексика, тезаурус, ситуации.

Keywords: communication, business competence, politeness principle, relevance principle, vocabulary, thesarium, situations.

В современном обществе, несмотря на консерватизм, характерный для делового общения все очевиднее становятся изменения его правил, средств и условий. Новые требования делового общения активнее осваиваются социумом, так как необходимостью становится овладение знаниями не только по экономике и праву, но и в области делового общения. А проблема комплексного овладения знаниями и умениями, применяемыми в деловой сфере, все еще является не полностью решенной.

Цель статьи – анализ особенностей делового общения коммуникативной ее стороны, требующей знания видов компетенций. Деловое общение понимается нами как особая форма взаимодействия людей в процессе какой-либо профессиональной деятельности, способствующая обеспечению продуктивного сотрудничества между партнерами. Под ним понимается «вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели» [7, с. 17]. Хотя в деловом общении Е.Н. Мананникова выделяет три ее стороны: коммуникативную, интерактивную, перцептивную [6], мы выделяем только коммуникативную сторону как основу делового общения, так как структура деловой коммуникации включает в себя эти стороны, а также следующие компоненты: 1) коммуникантов; 2) интеракцию; 3) средства общения; 4) функции; 5) результат общения. Первый компонент дает сведения о коммуникантах: говорящем и слушающем. Второй предполагает взаимодействие между коммуникантами (обмен знаниями, идеями, действиями). Третий указывает на средство общения (вербальное – невербальное), показывает, на каком языке (русском или другом международном) ведется обмен информацией. Четвертый – функции: перцептивная (передача сообщений и обмен ими); волюнтаристическая (воздействие коммуникантов друг на друга); фиксативная (учет национально-культурных особенностей); регулятивная (регуляция общения при помощи принципов взаимодействия). Деловая коммуникация определяется как «сознательное, адресное и целесообразное информационное воздействие на партнеров по коммуникации, в качестве которых может выступать как отдельный человек, так и группы людей» [3, с. 37]. В процессе коммуникации партнеры должны показать умение владения разнообразными знаниями и навыками взаимодействия. Для успешной коммуникации партнерам следует сформировать коммуникативную компетентность, что предполагает наличие знаний, умений и способностей для эффективной деятельности. Для делового человека необходимым представляется усвоение сущности коммуникативной компетенции. Н.И. Гез определяет ее «как способность правильно использовать язык в разнообразных социально-детерминированных ситуациях» [4, с. 19]. Помимо умения применения языка соответственно ситуации, коммуникативная компетенция включает в себя умение «коммуникативно соотносить речевое высказывание с целями ситуации общения, с пониманием взаимоотношений общающихся, а также умение правильно организовать речевое общение с учетом культурных и социальных норм коммуникативного поведения» [4, с. 19]. В процессе преподавания иностранного языка требуется формирование двух видов компетенций: 1) иноязычной – усвоение первого вида коммуникативной компетенции необходимо для преподавателя иностранного языка. И.А. Зимняя, В.А. Коккота, М.К. Кабардов утверждают, что иноязычную коммуникативную компетенцию следует рассматривать как способность осуществлять коммуникативную деятельность общения. Е.А. Белякова понимает «иноязычную коммуникативную компетенцию как способность и готовность будущего учителя иностранного языка выступать в роли вторичной языковой личности в ситуациях общения, т.е. участвовать в межкультурной коммуникации» [2, с. 70-71]; 2) деловой иноязычной компетенции: овладение ею представляется целесообразным, потому что многие выпускники могут в дальнейшем заняться предпринимательской деятельностью, вступать во взаимодействие с другими коммуникантами на английском языке. Занятие разными видами деятельности (переводческой, бизнес) в ситуации развития рыночной экономики в стране вполне возможно. В связи с этим обучаемых следует готовить на занятиях по иностранному языку и к иноязычному деловому общению, изучать с ними основы деловой компетентности, включающей в себя различные виды компетенций.

М. Байрам, И.А. Зимняя, Дж. А ван Эк включают в состав иноязычной коммуникативной

компетенции такие ее виды, как: а) языковая (лингвистическая) компетенция как «способность говорящего произвести на основе преподанных ему правил цель грамматических фраз, даже безотносительно к их содержанию» [5, с. 28], б) социолингвистическая, представляющая собой способность использовать и преобразовывать языковые формы в соответствии с ситуацией; в) социокультурная, включающая знание социокультурного контекста, в котором используется язык; г) дискурсивная как способность понять и достичь когерентности отдельных высказываний в значимых коммуникативных модулях [1, с. 26-27]; д) стратегическая как способность использовать вербальные и невербальные стратегии для компенсации пробелов в знании кода пользователем [10, с. 7].

В состав же деловой иноязычной коммуникативной компетенции входят: а) лингвистическая компетенция как способность говорящего освоить специфические особенности официально-делового стиля, его лексику, грамматику, овладеть умением обмениваться информацией на иностранном языке; б) стратегическая: знание принципов делового взаимодействия, овладение умением применять речевые тактики в соответствии с ситуацией; в) межкультурная: умение преодолевать барьеры восприятия и понимания, формирование эмпатии к партнеру, преодоление барьеров коммуникации; г) социокультурная: знание культуры партнера по общению, его образа жизни, социальных ситуаций взаимодействия, социальных статусов и социальных ролей партнеров по общению. Для успешного делового общения с партнером следует знать эти четыре вида компетенции.

При формировании лингвистической компетенции следует применять прием развития словарного запаса при помощи тезаурусов, разделяемых на ряд тем, в каждой тематической группе находятся слова, имеющие подобные значения или общую сферу употребления:

Задание №1: Заполните тематические ряды, подберите 10 слов, переведите их на английский язык:

Деньги - валюта, доллар, евро; банковская деятельность - ипотека, кредит, ссуда; предпринимательская деятельность - офис, рынок, совещание, переговоры; рынок - купля, продажа, товар.

Задание № 2. Определите, к какой профессиональной терминологии относятся слова: а) *договор, лицензия, кодекс, правонарушение, попечительство, дееспособность*, б) *финансы, штраф, неустойка, кредит, бартер, дистрибьютер, лизинг*

Задание № 3. Замените приведенные ниже примеры словами официально-делового стиля: *живет, принимают на работу, дается отпуск, обмен, опротестование, лицо*

Задание № 4: Определите сферу употребления деловой лексики: *Отбыл с супругой, держава, его Высочество, госпожа, разрядка международной напряженности, борьба за мор*

Задание № 5: Дополните группу устойчивых словосочетаний (15 слов): *единовременное пособие, вышестоящие органы, установленный порядок*

Задание № 6: Дополните список предельно-обобщенной лексики (родовых обозначений) (12 слов): *парень, девушка.*

Задание № 7: Официально-деловой стиль имеет следующие черты: ясность, точность, логичность, изложения, стандартность, нетипичный характер общения. Проанализируйте с точки зрения требований этого стиля отрывок из стихотворения А.С. Пушкина: *Я помню чудное мгновенье / Передо мной явилась ты, / Как мимолетное виденье, / Как гений чистой красоты.* Обратите внимание, указал ли поэт точную дату встречи, имеются ли в тексте логические связи, факты, а не мнение автора, соблюдается ли стандартность текста? Для овладения стратегической компетенцией следует ознакомить обучаемых с принципами взаимодействия, выделяемыми Дж.Личем. Принцип вежливости включает в себя следующие максимы: 1) **такта:** а) уменьшайте затраты других; б) увеличивайте собственные затраты, 2) **великодушия:** а) уменьшайте собственную выгоду; б) увеличивайте одобрение других, 3) **одобрения:** а) уменьшайте порицание других; б) увеличивайте одобрение других, 4) **скромности:** меньше хвалите себя, больше порицайте себя, 5) **согласия:** а) уменьшайте

разногласия; б) увеличивайте симпатии между собой и партнером [9].

Задание №1. Переведите ситуации на английский язык. Определите максимы вежливости:

Ситуация №1: Коммуникант №1 (зарубежный партнер): *Я приехал на выставку в Вашу страну и поразился тому, что Ваш город всего за несколько лет превратился в мегаполис, а ваш народ считается одним из самых гостеприимных в мире.* Коммуникант №2 (казах): *Что вы, что вы! Вы очень добры и великодушны. Хвалите нас, а нам еще надо добиться многого. Хвалить нас еще рано.*

Ситуация №2: Коммуникант №1 (турок): *Я прилетел из Стамбула. И рад, что посетил вашу столицу, хотел посмотреть ЕХПО. Как мне туда проехать?* Коммуникант №2 (казах): *А что, вас не встречают на вокзале? Приглашенных должны встретить и отвезти на выставку. А неприглашенным нечего там делать и так полно турок на базаре.*

Коммуникант №1: *Поймите, я хотел посмотреть не только выставку, но и ваш город. Столько о нем слышал!* Коммуникант №2: *Ну, если вы наслышаны о нашем городе и об ЕХПО, тогда я, как горожанин, рад приветствовать Вас в нашем городе. Я поведу Вас к остановке автобуса и посажу Вас. Всего наилучшего!*

Ситуация №3: Коммуникант №1 (казах): *мне не хочется заключать в дальнейшем контракты «Казахойла» с зарубежными партнерами. Уж очень они гордые, воротят нос, кичатся благовоспитанностью, не ходят к нам в гости. Сохраняют независимость. Хитрецы!* Коммуникант №2 (американец): *извините, мистер Сарсембаев, я полагаю, что мы найдем общий язык и взаимопонимание. Вы молодцы, так нас встречаете, проявляете уважение!* Коммуникант №3 (русский): *не отказывайтесь от заключения контракта, он не понял твоего неодобрения и отрицательной оценки. Ведь он не совсем хорошо понимает русский язык, но он проявляет доброжелательность.*

Ситуация №4: Следующим принципом делового общения является принцип релевантности, связанный с постулатом «не отклоняйся от темы»:

Сотрудник А: *Добрый день, Марина. Я хотел бы обсудить с вами текущий прогресс проект «Развитие онлайн-платформы».* Сотрудник Б: *Добрый день, Алексей. Конечно, давайте обсудим. Каковы последние изменения и какие задачи мы ставим перед собой на этой недели?* Сотрудник А: *На прошлой неделе мы завершили первый этап тестирования нового интерфейса, и у нас есть несколько важных выводов. мы выявили несколько потенциальных улучшений в навигации и пользовательском опыте, которые, я думаю, стоит обсудить.* Сотрудник Б: *Понятно. Мы должны обсудить эти выводы на совещании команды. Могу я ожидать от вас подготовленную презентацию с обзором результатов?* Сотрудник А: *Конечно, я уже начал подготовку. Я планирую представить подробный анализ данных и предложить несколько конкретных идей по улучшению интерфейса.*

Принцип кооперации основан на достижении компромисса. Коммуниканты ищут решение, которое учитывает интересы обеих сторон.

Сотрудник Б: *Понимаю вашу точку зрения. Думаю, нам стоит найти компромиссное решение, которое удовлетворит как требования производства, так и наши сроки.* Сотрудник А: *Да, согласен. Может быть, мы сможем реализовать изменения постепенно, начиная с наиболее критических компонентов, чтобы минимизировать влияние на сроки.* Сотрудник Б: *Это звучит разумно. Давайте продолжим обсуждение с командой разработки и попробуем найти оптимальное решение. Спасибо за вашу гибкость, Дмитрий.*

Для формирования межкультурной компетенции следует акцентировать внимание на понимании культуры других (образ жизни, этикет, уважение чужих традиций, отсутствие этнического предубеждения). Приемлемым для развития такой компетенции представляется обсуждение следующих ситуаций:

Ситуация № 1: Понимаете, расти, «ракуэн» находится на рекой, а это уже не Сеттльмент. То есть, юридически-то территория наша, но белые там не живут, одни жетопузые. Поэтому

мы туда обычно не сеемся. Бывает, что джапы прирежут друг друга, а это сколько угодно...

- А если Благолепова все же убили? – перебил чиновник (Б.Акунин. Алмазная колесница, с. 114).

Задание. Ответьте на вопрос: какое отношение проявляется к иностранцам: этнические предрассудки, предубеждения или вежливость?

Ситуация № 2: Коммуникант № 1 (малазиец, официант): *Мистер Вахидов! Вы что, забыли про дресс-код? Вечером в ресторан не пускают в майке и джинсах. Вы должны были надеть костюм.* Коммуникант №2 (Вахидов, азербайджанец): *Я не знал. У нас это не принято. В туристическом бюро нас не предупредили. Вы виноваты. Не надо было забывать, что следует предупредить пассажиров.*

Коммуникант № 1: *Господин Вахидов, вы совершаете круиз, кругосветное путешествие неоднократно. И должны были помнить об этом.* Коммуникант №2: *Мне не нравятся здешние порядки. Почему это вдруг официанты делают мне замечание! Где менеджер?*

Задание. Объясните причину коммуникативной неудачи. В каких знаниях проявляет некомпетентность гостя из Азербайджана?

Ситуация № 3: Андрей прибывает в Дели и сразу замечает оживленные улицы, разнообразие запахов и яркую палитру красок, которые наполняют городскую атмосферу. В его голове возникают ощущения удивления и любопытства. Во время прогулки Андрей заходит в магазинчик, чтобы купить сувениры для своих близких. Взглянув на товар, он понимает, что цены не указаны, и решает спросить продавца. Пока он пытается объяснить вопрос на английском, продавец улыбается и кивает, но Андрей видит, что он не совсем понимает его. Тогда он решает использовать жесты и мимику, чтобы передать свой вопрос. Продавец улыбается еще шире и, пожав плечами, начинает жестикулировать в ответ. Постепенно, с помощью комбинации английских слов, жестов и улыбок, они находят общий язык, и Андрей уходит с покупками и новым опытом межкультурного общения.

Задание. Чем объясняется взаимопонимание коммуникантов (готовность личностей к межкультурной коммуникации, эмпатией друг к другу, общностью жестов? Имеется ли взаимопонимание между коммуникантами?

Для формирования социокультурной компетенции следует усвоить знания по реализации социальных отношений, подразделяемых на три типа: 1) иерархические (начальник – подчиненный); 2) равноправные («агент-клиент», лидер – последователь). Иерархические отношения проявляются в ситуации «менеджер – агент». Вышестоящие дистанцируются от нижестоящих. Индексами подчиненного положения выступают характеристики слабого языка: 1) ограничения типа sort of, kind of; 2) сверхвежливые фразы; 3) интонационная эмфаза; 4) особый вакабуляр [9, с. 199]. Лицо с высоким социальным статусом использует авторитарную лексику, включающую речевые акты: категорические директивы без права свободы выбора со стороны адресата, акты положительной самооценки, включая акты хвастовства, отрицательной оценки партнера, его деятельности, унижения, оскорбления, угрозы, иронии, издевки.

Задание № 1: Используя сведения об авторитарном дискурсе вышестоящего лица, составьте речевые директивные акты, акты угрозы, акты оскорбления. Отметьте индексы вышестоящего положения.

Задания № 2: Определите речевого акта в ниже следующих ситуациях:

Ситуация № 1: *Варламов встал между Сагитовым и главным. Ладно, пока можешь идти, – властно произнес он. А вы и вы, – ткнул пальцем в Даулетова и начальника цеха, – поднимайтесь в кабинет* (М. Сарсекеев. Взрыв, с. 25). *Отставить, – перебил Серпилин, узнав в нем Земскова, начальника штаба, Талызинской дивизии, человека вообще-то равновешенного. – Почему сами за рулем? Для вас что, приказ не писан?* (К. Симонов.

Живые и мертвые, с. 337).

Таким образом, формирование деловой компетенции предполагает усвоение таких знаний и умений, которые бы повысили уровень компетентности обучаемых в лингвистической, стратегической, социокультурной и межкультурной областях знания. Современная деловая компетенция предполагает сложное взаимодействие коммуникантов, обменивающихся информацией на международном языке, знание принципов общения, усвоение знаний о социальных отношениях, овладение знаниями об особенностях официального-делового стиля. Для формирования деловой компетенции следует применить приемы обогащения словарного запаса и обсуждения диалогов, составленных с учетом принципов общения, правил межкультурного общения.

Список литературы:

1. Абакумова Н.Н., Губа П.С. Иноязычная коммуникативная компетентность в современной педагогической практике: компонентный анализ // Язык и культура. Приложение. – 2012. – № 1. – С. 24-27
2. Белякова Е.А. Иноязычная коммуникативная компетенция как цель обучения будущего учителя иностранного языка // Альманах современной науки и образования. – Тамбов: Грамота, 2011. – №2 (45). – С. 70-73.
3. Большунов А. Я. Деловые коммуникации: учебник / А. Я. Большунов, Н. И. Киселева, Г. И. Марченко; под ред. Л. И. Чернышовой. – М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. – 338 с.
4. Гез Н.И. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методических исследований // Иностранные языки в школе. – 1985. – №2. – С. 17-24.
5. Зимняя И.А. Психология обучения иностранным языкам в школе. – М.: Просвещение, 1991. – 221 с.
6. Мананикова Е. Н. Деловое общение : учеб. пособие. – М.: Изд-во «Дашков и К°», 2009. – 208 с.
7. Психология и этика делового общения: учеб. для вузов / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
8. Leech G.N. Principles of Pragmatics. – L., 1983.
9. Roche J. Xenolekte: Structur und Variation im Dt. gegenuber Auslandern. – Berlin, 1989.
10. Van Ek J. A. Threshold Level 1990. Strasvaurg, Council of Europe Press, 1991.