

Тараненко Инна Александровна

**МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ КАК КОМПОНЕНТ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2011/7/36.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2011. № 7 (50). С. 124-127. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2011/7/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

оценок выполненной диссертационной работы (до сих пор нередко ситуации, когда резко и справедливо критикуемая работа «проталкивается» через диссертационный совет по ситуативным соображениям).

9.5. Реально вне поля зрения методологов педагогической науки оказались проблемы оценивания экономической и социальной эффективности НПИ вообще и НПИ разного типа - в частности. Судя по имеющейся информации, состояние разработки этих проблем - зачаточный уровень, они только обозначены. Решение их нам видится в комплексной НИР совместно с экономистами, социологами, социопсихологами и политологами.

9.6. Заслуживает, на наш взгляд, расширенной апробации с дополнительным хронометрическим и психодиагностическим сопровождением многоуровневая система оценивания качества диссертаций В. М. Полонского. Здесь, на наш взгляд, необходим широкий методологический эксперимент в сопоставлении того, как и в каких аспектах эта система работает лучше или хуже по сравнению с традиционным чисто качественным оцениванием.

9.7. В систему критериев оценивания результативности и НПИ и, особенно, включенных в структуру многих прикладных исследований педагогических экспериментов целесообразно включать критерии их валеологической цены для организаторов и, особенно, участников эксперимента.

9.8. Ряд таких критериев и показателей, как репрезентативность выборки, обоснованность подбора экспериментальных баз, точность (корректность) расчетов разного типа и т.п. целесообразно максимально приблизить к определенным экспертным и экспериментальным путем нормативам, нарушение которых могло бы послужить симптомом опасности для качества диссертации.

9.9. Анализ показывает приоритетное значение создания открытого (доступного для всех заинтересованных лиц) банка информации о проведенных НПИ, содержащего сведения и о примененных методах исследования, и об их результативности для педагогического процесса, и о критериальных оценках качества выполненных работ, замечаниях экспертов. Это в значительной степени способствовало бы, на наш взгляд, как профилактике дублирования исследований, так и научной интеграции исследователей разных регионов, сопоставлению и взаимодополнению данных исследования и диагностирования, совершенствованию инструментария.

Список литературы

1. Солнышков М. Е. Педагогическая наукометрия: история, теория, практика: монография / под ред. Е. А. Михайлычева. Таганрог: Изд-во ИП А. Н. Ступина, 2009. 244 с.
2. Солнышков М. Е. Проблемы методологии научно-педагогических исследований в советский (70-80 гг. XX в.) и постсоветский периоды развития педагогической науки // Известия Южного федерального университета. Педагогические науки. 2011. № 4. С. 47-52.
3. Солнышков М. Е. Российская педагогическая наукометрия: становление, современное состояние и перспективы развития: монография / под ред. Е. А. Михайлычева. Таганрог: Изд-во ИП А. Н. Ступина, 2011. 506 с.

УДК 378:802

Инна Александровна Тараненко
Дальневосточный федеральный университет

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ КАК КОМПОНЕНТ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ[©]

Цель обучения деловому английскому языку в рамках компетентностного подхода в образовании можно представить как овладение иноязычной компетенцией делового общения, которая, в свою очередь, может быть разложена на ряд подкомпетенций. В числе таких подкомпетенций Э. Френдо, например, предлагает выделять лингвистическую, дискурсивную и межкультурную компетенции [3, р. 8]. Однако, являясь направленным на взрослых обучающихся, имеющих опыт работы, данный взгляд не учитывает особенностей обучения студентов, не имеющих достаточных знаний и навыков для успешного осуществления коммуникации в деловой сфере. С нашей точки зрения, к составляющим иноязычной компетенции делового общения могут быть отнесены социальная компетенция (умение обучающихся ориентироваться в социальной ситуации и управлять ею, вступать в контакт и поддерживать его) и *личностные качества*, помогающие как плодотворно общаться, так и овладевать компетенцией делового общения на иностранном языке (активность, инициативность, организованность, целеустремленность, ответственность и др.). Не будем забывать и о том, что качество общения зависит также и от развитого интеллекта, а межкультурная компетенция невозможна без общекультурной, т.е. уровень владения компетенцией делового общения на иностранном языке будет зависеть от всей личности обучающегося в целом со всеми ее эмоциями, чувствами, ценностными установками и мыслями. Немаловажным звеном будет и владение профессиональными профильными компетенциями, ведь чем компетентнее человек, тем увереннее он себя чувствует в ситуациях профессионального или делового общения. Схема иноязычной компетенции делового общения представлена на Рис. 1.

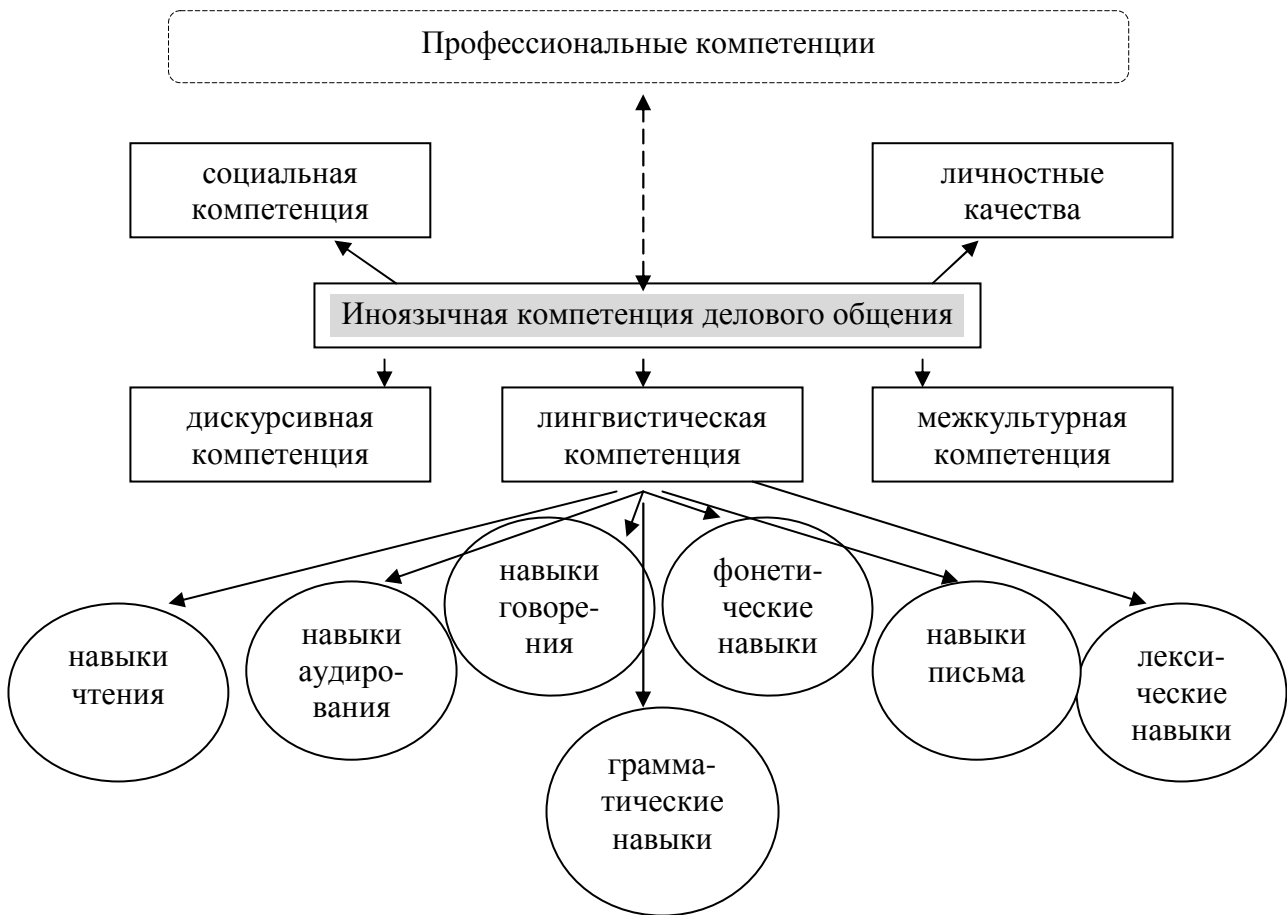


Рис. 1. Иноязычная компетенция делового общения

Рассмотрим такой компонент иноязычной компетенции делового общения как межкультурная компетенция. Идеи интегрирования культуры в теорию и практику преподавания предмета начали интенсивно разрабатываться в методике, начиная с середины 1980-х годов. Эти идеи были тесно связаны с разработкой проблемы коммуникативной компетенции. В 1990-е годы в методический обиход уверенно вошло понятие межкультурной компетенции [1, с. 54]. «Межкультурная коммуникация - это совокупность специфических процессов взаимодействия партнеров по общению, принадлежащих к разным культурам и языкам, осознающих тот факт, что каждый из них является «другим», и понимающих некую «чужеродность», «инаковость» своего партнера по общению» [Там же, с. 9].

Культура - это комплексное явление, охватывающее различные аспекты. Она может быть, например, национальной, профессиональной, организационной и личной. Сущность культуры не является очевидным фактом, большая ее часть, подобно айсбергу, скрывается от наших глаз.

Способность воспринимать культурные аспекты и понимать ценности и манеру поведения как своей, так и чужой нации существенно важны в практике преподавания делового английского языка.

А. Тромпенаарс рассматривает семь, по его мнению, самых значимых, аспектов культуры. Пять из них относятся к другим людям, один касается времени и еще один - окружения. Хотя важны все семь аспектов, три из них являются наиболее существенными для преподавателей делового английского языка, это аспекты, основанные на противопоставлениях: нейтральный-эмоциональный, индивидуалистический-коллективистский и обособленный-диффузный.

Насколько важно соблюдать визуальный контакт? Какова наиболее приемлемая личная дистанция? Как можно по тону голоса и жестам определить настоящие эмоции? Все эти вопросы относятся к сфере: нейтральный-эмоциональный. Предпочтение работать в одиночестве, конкурировать с другими или сотрудничать можно рассматривать с позиции индивидуализма-коллективизма. В обособленных культурах каждый аспект жизни рассматривается отдельно, в то время, как в диффузных культурах эти аспекты смешиваются. В диффузных культурах таких стран, как Китай и Индонезия к начальнику относятся как к начальнику все время - как на работе, так и на неофициальных мероприятиях. В обособленных культурах таких стран, как Австралия и Нидерланды начальник воспринимается таковым только в рабочей обстановке. От того, где находится индивид на данной шкале, будет зависеть то, как он ведет свой бизнес.

А. Тромпенаарс называет каждое из этих противопоставлений, например, индивидуализм-коллективизм, дихотомией. Другие авторы размышляют о том, какое место занимает культура во всем многообразии существующих ценностей и убеждений. Так, например, Г. Хофстеде указывает на степень выраженности той или иной тенденции, например, большая дистанция власти, низкий маскулинизм. Аспекты, выделяемые Г. Хофстеде, включают в себя дистанцию власти, избегание неопределенности, индивидуализм и маскулинизм.

В культурах с большой дистанцией власти решения принимают лица, наделенные властью и статусом, как в большинстве южно-американских стран и Японии. В культурах с небольшой дистанцией власти люди предпочитают принимать совместное участие в принятии решений, а статус основывается на профессиональных успехах и умениях как, например, в скандинавских странах и Бельгии. Поведение людей во время собраний определяется именно этим фактором, так как от этого зависит стиль ведения собрания, степень участия в нем и выполняемые роли.

В культурах с высокой степенью избегания неопределенности большое значение имеют правила, планы и расписания, и неопределенности удается избежать, уточняя событие и время его проведения - например, в Греции, Бельгии, Франции, Японии, Корее. В культурах с низкой степенью избегания неопределенности люди относятся к правилам и порядку менее серьезно - так, например, как в Великобритании и Малайзии, где неопределенность не является препятствием, и люди более гибки в вопросе о том, что, где и когда произойдет.

Культуры с высокой степенью индивидуализма включают США, Канаду, Австралию и Великобританию. К слабо индивидуалистичным культурам, т.е. тем, где сильно развит коллективизм, относятся Центральная Америка, Южная Америка и Азия. Группа, например, семья важнее, чем индивидуум.

Высокая степень маскулинизма, ассоциирующаяся с конкурентоспособностью, свойственна таким странам, как Япония, Австрия, Швейцария. В культурах с низкой степенью выраженности маскулинизма ценятся личные отношения, благосостояние и социальная справедливость, это страны Скандинавии и Канада [2].

Понимание различий между культурами - необходимая составляющая делового общения в таких вопросах, как цель собрания, использование прямой и непрямой тактики ведения переговоров, структурирование информации или использование вежливых фраз в письмах или на собраниях. В большинстве частей мира важно также соблюдать правила делового этикета, например, правила назначения деловых встреч и приветствия друг друга, помогающие при установлении деловых отношений.

В разных странах - разные традиции назначения первой деловой встречи. Так, например, в Сальвадоре и большей части Латинской Америки встречи назначаются за месяц вперед по электронной почте или телефону и подтверждаются за неделю до встречи. В латиноамериканской культуре желательно завязывать деловые отношения с начальством как можно более высокого уровня управления. Также полезно обращение к местному лицу с большими связями, которое представит вас нужным людям и договорится о первом контакте. При ведении бизнеса в Китае важно завязывать знакомства еще до поездки туда. Для ведения бизнеса в Саудовской Аравии в качестве посредника выступает спонсор, который назначает встречи и организует совещания. В Италии также предпочтительно иметь хорошего представителя, а также важно, чтобы первоначальный контакт был осуществлен в письменной форме и на итальянском языке.

После того, как встреча была назначена, важно соблюдать правила делового этикета относительно приветствий, принятые в культуре принимающей стороны. Американцы обычно неформальны и дружелюбны. Как мужчины, так и женщины пожимают друг другу руки при встрече и прощании. Преимущественно используются имена за исключением старших по званию или формальных ситуаций. Визитками обмениваются в деловом контексте, а не при неформальном общении. В Саудовской Аравии приветствия включают в себя многочисленные рукопожатия. Мужчины Саудовской Аравии часто обнимаются и целуют друг друга в обе щеки. Женщины Саудовской Аравии редко присутствуют на деловых совещаниях, а если и присутствуют, то представлять их не принято. Для жителей Саудовской Аравии очень важны звания, и они всегда используются. Визитками обмениваются в повседневной жизни, и они печатаются как на арабском, так и на английском языке.

Китай являет собой противоположный пример. Здесь, если вы представитель западной культуры, вам при встрече быстро пожмут руку, но более распространенной формой приветствия будет кивок головы. Приветствия в Китае носят формальный характер, при этом используются звания и фамилии. Имена употребляют только близкие друзья. Визитки переводятся на стандартный вариант китайского языка, и ими обмениваются в повседневной жизни [4].

Таким образом, межкультурная компетенция делового общения подразумевает знание и понимание особенностей и традиций культуры другой страны в деловой сфере. Немаловажными будут и такие психологические составляющие как коммуникабельность, эмпатия и толерантность, необходимые и для общения с представителями своей культуры.

Овладение межкультурной компетенцией делового общения поможет уменьшить вероятность возникновения стрессовой ситуации и увеличить шансы на успех. Решать, как нужно действовать в той или иной ситуации, как, например, выйти из тупика, в который зашли переговоры, не входит в задачи преподавателя делового английского языка. Однако он должен осознавать, в какой ситуации какая стратегия будет более подходящей, и как это может отразиться на языке. При выполнении заданий на стадии подготовки необходимо учитывать подобные моменты для того, чтобы обучающиеся смогли определиться с подходом и соответствующим образом оценить свое взаимодействие.

Список литературы

1. Гальскова Н. Д., Гез Н. И. Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика. М.: Академия, 2008. 336 с.
2. Dudley-Evans T., St. John M. Developments in ESP: a Multi-Disciplinary Approach. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
3. Frendo Evan. How to Teach Business English. England, Essex: Pearson Education Limited, 2008. 162 p.
4. Samovar Larry A., Porter Richard E., Stefani Lisa A. Communication between Cultures. China: CIP, 2000. 308 p.

УДК 378.4

Наталья Михайловна Ульянова

Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ[©]

Гарантия качества образования - актуальная тема, которая возникает во всех дискуссиях вокруг высшего образования, начиная с 1980-1990-х годов во время внедрения первых национальных систем обеспечения качества. Накопленный опыт открывает новые перспективы для решения вопросов, обсуждения этих систем и адаптации их к конкретным условиям. Существующие разработки на европейском уровне такие, как введение трёхступенчатой системы степеней и аккредитация, делают эти размышления о качестве уместными и сегодня.

В Берлинском коммюнике от 19 сентября 2003 года было отмечено, что «качество образования признаётся центральной задачей создания Европейского пространства высшего образования. Министры принимают на себя обязательства поддерживать дальнейшее развитие системы обеспечения качества на институциональном, национальном и европейском уровнях. Они подчёркивают необходимость разработки взаимно приемлемых критериев и методологий обеспечения качества образования» [6].

Министры образования стран-участниц Болонского процесса на берлинской конференции обратились к Европейской сети по обеспечению качества высшего образования (ENQA) с просьбой «через её членов, в сотрудничестве с *EUA* (Европейская ассоциация университетов), *EURASHE* (Европейская ассоциация учреждений высшего образования) и *ESIB* (Национальные союзы студентов в Европе)» выработать «согласованную сеть стандартов, процедур и рекомендаций/директив по обеспечению качества», а также «исследовать способы адекватной экспертизы взаимопроверки (peer review system) системы обеспечения качества» [7].

Основные проблемы качества высшего образования, такие как растущий спрос на приобретение качественного высшего образования, процесс диверсификации образовательной системы, институциональное сотрудничество, обучение в течение всей жизни, социальная ответственность высших учебных заведений, использование новых информационно-коммуникационных технологий, качество в контексте международных требований направлены на реализацию приоритетных движущих сил высшего образования в новом тысячелетии.

Продвижение и реализация указанных направлений играет стратегическую роль в подготовке квалифицированного специалиста, обладающего ключевыми компетенциями, которые дают возможность лучше оценить, готовы ли молодые люди к вызовам современной жизни, к постановке образовательных целей и обучению в течение всей жизни.

Подтверждение качественной работы высшего учебного заведения является задачей трудновыполнимой. Поэтому в деятельность учебных заведений вошли международные стандарты качества *ISO* серии 9000 и их аналоги в российской системе стандартизации ГОСТ Р ИСО, где освещены современные принципы и требования к системам менеджмента качества (СМК).

Что же такое система менеджмента качества в образовательном учреждении? Изучая опыт многих учебных заведений, можно прийти к следующему определению: СМК - система установления, обеспечения, улучшения и поддержания необходимого уровня качества во всех сферах деятельности учебного заведения в соответствии с требованиями заказчиков (предприятий, общества, государства). Цель системы менеджмента качества - создание условий для повышения показателей качества на всех уровнях и этапах образовательного процесса.

Работы по созданию и внедрению системы обеспечения качества образовательных услуг высшего профессионального образования должны проводиться в соответствии с:

1. Принципами Всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management - TQM).
2. Моделями национальных и региональных премий по качеству и моделей совершенства: модель *EFQM*, модель «Совершенствования деятельности вуза» (разработана в СПбГЭТУ «ЛЭТИ» и др.).
3. Требованиями международной организации по стандартизации - *International Organization for Standardization* (*ISO* 9000) и рекомендациями международных стандартов серии *ISO 9000:2000* (ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ГОСТ Р ИСО 9004-2001).