

DOI: 10.55090/19964552\_2022\_6\_96\_109

# ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ В ТЕХНИЧЕСКОМ ВУЗЕ

**Куприна Ольга Геннадьевна,**

*кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков*

*ФГБОУ ВО «Рязанский государственный радиотехнический университет имени В. Ф. Уткина», г. Рязань*

 [shishkova-olga@yandex.ru](mailto:shishkova-olga@yandex.ru)

---

## **АННОТАЦИЯ**

В статье рассматривается необходимость формирования компетенции деловой коммуникации в техническом вузе. Актуальность темы развития данной компетенции выпускника, в том числе, средствами иностранного языка, доказана нормативными документами. В данной работе автором описаны теоретические основы и опыт формирования основных групп компетенций, составляющих иноязычную деловую коммуникацию: организационно-управленческую, коммуникативную, информационную, межличностную.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** *компетенции; деловая коммуникация; иностранный язык; технический вуз.*

# FORMATION OF BUSINESS COMMUNICATION COMPETENCE IN A FOREIGN LANGUAGE IN A TECHNICAL UNIVERSITY

Kuprina O. G.,

*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Foreign Languages*

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Ryazan State Radio Engineering University Named after V. F. Utkin»

---

## ABSTRACT

The article discusses the necessity of business communication competence formation in a technical university. The relevance of the issue of this competence development of graduate students, including the means of a foreign language, is proved by regulatory documents. In this paper, the author describes the theoretical background as well as experience of forming the main groups of competencies that make up business communication in a foreign language: organizational- managerial, communicative, informational, interpersonal.

KEYWORDS: *competencies; business communication; foreign language; technical university.*

В условиях современной образовательной парадигмы, основанной на реализации компетентного подхода, технические вузы России столкнулись с необходимостью формирования у выпускников определенного набора компетенций, закреплённых в Федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования (ФГОС ВО).

Прежде всего, отметим, что понятие «компетенция» используется в различных сферах жизни человека. Существует множество подходов для определения данного понятия.

Так, К. Кин сравнивает компетенцию с пальцами на руке (знания, навыки, опыт, ценности, контакты), которые координируются ладонью и контролируются нервной системой, управляющей рукой в целом [17].

Нам близко мнение А. В. Хуторского о том, что компетенция — это некая норма, заранее заданное требование к уровню образования обучающегося [11].

Под компетентным подходом понимается «приоритетная ориентация образования на его результаты: формирование необходимых общекультурных и профессиональных компетенций, самоопределение, социализацию, развитие индивидуальности и самоактуализацию» [9, с. 7].

Кроме того, широкое участие в международных отношениях большинства организаций и предприятий требует от будущих специалистов способности осуществлять эффективную деловую коммуникацию на иностранном языке в межкультурной среде, то есть, обладать такой универсальной компетентностью, изложенной в ФГОС ВО ряда технических направлений бакалавриата (например, 1100000 «Электроника, радиотехника и системы связи», 130000 «Электро- и теплоэнергетика, 180000 «Химические технологии», 270000 «Управление в технических системах» и др.), как способность «осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)» [10].

Значимость иностранного языка в инженерном пространстве растет благодаря развитию внешнеэкономических связей, обмену опытом специалистов из разных стран. Все это требует способности не только читать специальную литературу, но и общаться на иностранном языке. Следовательно, владение иностранным языком является неотъемлемым условием профессиональной компетентности специалиста инженерного профиля.

Актуальность формирования данной компетенции определяется так же и тем, что деловые коммуникации являются важнейшим инструментом взаимодействия как внутри самой организации (руководством, коллективом), так и при реализации внешних контактов (клиентами, партнерами и др.).

Под компетенцией деловой коммуникации понимается «процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.» [4, с. 15].

Отметим, что компетенция — это «системное интегративное понятие» [2]. Будучи открытой системой, иноязычная деловая коммуникация включает в себя более узкие конкретные компетенции, формирование и развитие которых осуществляется постепенно и планомерно в ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» на иностранном языке в Рязанском государственном радиотехническом университете имени В. Ф. Уткина.

Мы выделяем следующие основные группы компетенций иноязычной деловой коммуникации: организационно-управленческие, коммуникативные, информационные, межличностные.

Организационно-управленческие компетенции сегодня являются предметом исследования по всему миру, поскольку они играют огромную роль в эффективном управлении в организациях и предприятиях. Ряд эмпирических исследований установили взаимосвязь между организационно-управленческими компетенциями и производительностью на работе [18].

Под организационно-управленческими компетенциями понимается совокупность знаний, умений и навыков в области теории управления, таких как:

- забота о подчиненных;
- делегирование полномочий;
- побуждение работников к продуктивной деятельности;
- стимулирование их профессионального роста;
- планирование, организация и управление процессами, а также проектами;
- создание наиболее благоприятных отношений в коллективе для продуктивной работы сотрудников;
- предупреждение и разрешение конфликтов;
- выстраивание делового общения с людьми с учетом их индивидуальных особенностей и конкретных ситуаций.

Организационно-управленческие компетенции студентов на занятиях по дисциплине «Деловые коммуникации» развиваются при изучении различных тем.

Так, например, при рассмотрении таких тем, как «Деловые приемы и встречи», «Деловая дискуссия», «Служебное совещание», «Деловые переговоры», обучающиеся учатся подготовке и проведению различных видов деловых мероприятий. На лекциях излагается теоретический материал, который затем закрепляется на практических занятиях в форме проведения деловых игр.

Деловая игра — это «процесс построения модели принятия решения в условиях, приближенных к реальному производственному /управленческому эпизоду» [5, с. 16].

Многие ученые, среди них Л. С. Выготский, В. Я. Платов, Д. Б. Эльконин, справедливо считали, что деловая игра является педагогическим

средством и активной формой обучения, которая способствует формированию учебной деятельности и отработке профессиональных умений и навыков [3; 7;14].

Технология деловой игры осуществляется на занятиях поэтапно.

*На первом этапе* студенты осуществляют подготовку мероприятия: они определяют его цели, формируют повестку дня, определяют состав участников и место проведения данного мероприятия.

*На втором этапе* проводится само мероприятие: назначается секретарь, выступает руководитель, а затем каждый участник играет свою роль в соответствии с определенным регламентом, составляется протокол (секретарем). На данном этапе реализуется процесс «цепочки решений», принимаемых участниками игры. Различие ролевых целей, достигаемых при выработке решений, способствуют возникновению противоречий между участниками. Учащиеся, исполняющие те или иные роли, взаимодействуют и учатся находить выходы из конфликта интересов, коллективно вырабатывая решения.

Преподаватель в ходе деловой игры, со своей стороны, является своего рода координатором процесса коммуникации, при этом, не доминируя в ней. Он контролирует процесс совершенствования иноязычных коммуникативных умений, активизирует речемыслительную деятельность студентов, направляет их на критическое осмысление обсуждаемых проблем, создает благоприятные условия взаимного доверия и психологического комфорта.

*На третьем этапе* происходит подведение итогов и определение тех, кто и в какие сроки должен выполнить обозначенный объем работ.

*На четвертом этапе* реализуется контроль выполнения решения: определяются лица, которые будут его осуществлять.

При изучении темы «Лидерство» акцент делается на рассмотрении лидерских качеств, которые направлены на развитие таких организационно-управленческих компетенций, как способность мотивировать других людей, вызывать и поддерживать энтузиазм в коллективе, создавать прочные связи внутри коллектива, убеждать в необходимости перемен. Кроме того, рассматриваются и анализируются различные стили управления, распространенные среди успешных лидеров и управленцев.

Формирование коммуникативной компетенции будущего специалиста является активно исследуемой проблемой, которая широко представлена

в работах Е. А. Быстровой, Е. И. Литневской, М. Р. Львова, А. К. Марковой, Л. А. Петровской, Г. К. Селевко, М. Б. Успенского и др.

Свою актуальность также сохраняют и требования к инженерам, сформулированные на Всемирном конгрессе по инженерному образованию (г. Портсмут, 1992 г.), среди которых есть и коммуникативная готовность.

Отметим, что соответствующий уровень сформированности коммуникативной компетенции выпускника технического вуза является основой его успешной будущей профессиональной деятельности, достижения карьерных целей, самореализации, конкурентоспособности на рынке труда, дальнейшего продвижения по карьерной лестнице. Следовательно, мы разделяем мнение А. К. Марковой, которая рассматривает коммуникативную компетенцию как составляющую общей профессиональной компетентности специалиста [6].

Ориентированное на компетенции образование начало развиваться в 70-х гг. XX века в США. Тогда же Н. Хомским впервые был выделен в отдельное понятие термин «лингвистическая компетенция» (linguistic competence). В дальнейшем были разработаны несколько описательных моделей иноязычной коммуникативной компетенции.

Например, Д. Хаймс в иноязычную коммуникативную компетенцию включает следующие составляющие:

- лингвистическую (правила языка);
- социально-лингвистическую (правила диалектной речи);
- дискурсивную (правила построения смыслового высказывания);
- стратегическую (правила поддержания контакта с собеседником) [16].

Коммуникативные компетенции делового общения в коллективе содержат следующие знания, умения и навыки:

- определение целей коммуникации;
- оценка ситуации общения;
- четкое и ясное изложение своих мыслей;
- владение такими способами коммуникации, как убеждение, аргументирование, высказывание суждений, построение и приведение доказательств;
- знание норм и правил общения при организации и поддержании диалога и полилога;
- учет намерений и способов коммуникации партнера (партнеров);

- выбор адекватной стратегии коммуникации с учетом различных факторов;
- активное и грамотное использование, наряду с вербальными, невербальных средств общения.

Безусловно, важную роль в формировании коммуникативной компетенции будущего инженера играет дисциплина «Деловые коммуникации» на иностранном языке.

Формирование коммуникативной компетенции обеспечивается как за счет отбора содержания, так и применения различных форм и видов обучения, направленных на ее развитие.

Так, при изучении темы «Введение в деловые коммуникации» студенты знакомятся с понятием «деловые коммуникации» как практической прикладной наукой и академической дисциплиной; рассматривают функции, типы, принципы, а также стили делового общения.

Тема «Вербальные и невербальные коммуникации», например, включает рассмотрение самих понятий, функций, а также типов вербальной и невербальной коммуникации. Студенты учатся дополнять словесное изложение различными видами невербальных средств в целях эффективного межкультурного профессионально-ориентированного общения при дефиците языковых средств.

Применение различных форм обучения по дисциплине «Деловые коммуникации» также направлено на развитие у студентов коммуникативной компетенции.

Например, при изучении темы «Телефонный разговор» используются парные формы работы, при которых учащиеся применяют целый комплекс знаний, умений и навыков, входящих в понятие коммуникативной компетенции делового общения.

Использование групповых форм работы, к примеру, в ходе рассмотрения таких тем, как «Деловая дискуссия», «Деловые переговоры» и другие, способствует пониманию студентами значения коммуникаций в учебном процессе и дальнейшей профессиональной деятельности.

При групповом решении проблемных вопросов по изучаемой дисциплине целесообразно также использовать кейсы, в основе которых лежат прикладные задачи.

Подобные задания проблемно-поискового характера способствуют совершенствованию владения выразительными средствами иностранного языка, углублению знаний основ публичных выступлений, а также

обладают огромным потенциалом для развития у студентов умений дискутирования, аргументирования формулирования и решения проблем.

Общение и взаимодействие в парах и группах становятся для учащихся способом преодоления трудностей в общении при решении квазипрофессиональных заданий. В ходе создания данных воображаемых ситуаций студенты выстраивают свою модель поведения в условиях как подготовленной, так и неподготовленной, спонтанной речи [13].

Выполнение таких имитационных профессиональных заданий, использование ролевых ситуаций показывает студентам возможность и целесообразность делового общения на иностранном языке в рамках своей специальности, вселяет в них уверенность в то, что они смогут осуществить успешную коммуникацию с реальными зарубежными деловыми партнерами в будущем.

Немаловажным при развитии коммуникативной компетенции студентов средствами дисциплины «Деловые коммуникации» также является применение индивидуальных форм работы. Индивидуально учащиеся выполняют задания, направленные на формирование письменной деловой коммуникации, а именно, написание различных видов деловых писем, резюме, отчетов, составление контрактов, в том числе на иностранном языке.

Помимо прочего, данная компетенция подразумевает и знание самого иностранного языка, на котором осуществляется деловое общение, а также умение пользоваться им в работе с иноязычным материалом, отбора языковых форм и средств их использования в зависимости от целей общения, например, при написании писем, ведении переговоров, совещаний, встреч и других ситуациях делового общения.

Таким образом, сформированность коммуникативной компетентности выпускника технического высшего учебного заведения является важным условием в будущем его адаптации на рабочем месте и успешной профессиональной деятельности.

В лавинообразном потоке технической информации актуальным является наличие у студентов умений анализировать, структурировать, систематизировать значимую информацию.

В связи с этим, информационная компетенция будущего выпускника технического вуза является важным звеном работы инженера. Она проявляется присутствием комплекса знаний, умений, способностей в содействии с информационной сферой.

В научной и академической литературе встречается довольно большое число определений термина «информационная компетенция».

Так, С. В. Тришина считает, что информационная компетенция — это «интегративное качество личности, являющееся результатом отражения процессов отбора, усвоения, переработки, трансформации и генерирования информации в особый тип предметно-специфических знаний, позволяющее вырабатывать, принимать, прогнозировать и реализовывать оптимальные решения в различных сферах деятельности» [12].

Уровень сформированности информационной компетенции определяется следующими параметрами:

- *когнитивным* — понимание способов работы с данными, а также с информационно-коммуникационными технологиями;
- *технологическим* — применение информационных познаний и умений в своей работе, подбор программных и аппаратных средств для обработки данных;
- *результативным* — создание новых информационных товаров (проекты, презентации и др.).

Формирование информационной компетенции происходит преимущественно в рамках изучения темы «Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве». Студенты знакомятся с понятием сетевого этикета, феноменом цифровых культур. Они изучают рекомендации и основные правила сетевого этикета, в частности, для дискуссионных групп, а также для осуществления поиска информации; узнают о способах нарушения сетевого этикета и соблюдении авторского права.

Отметим, что современные студенты успешно справляются с поиском информации, но испытывают затруднения при ее обработке [8]. Знакомясь с темой «Организация конгрессов и конференций», студенты учатся извлекать и обрабатывать полученную информацию на иностранном языке, излагая ее в форме презентаций для своих выступлений. Приведем пример подобного задания:

«Ваша компания выходит на международный уровень и будет поставлять продукцию в другие страны. Вы приглашены на международную конференцию «Инженерная продукция 21 века». Подготовьте презентацию своего продукта, используя терминологию, речевые образцы, план и структуру для выступления, приведенные ниже».

При подготовке презентаций студенты используют иностранный язык как одно из средств дальнейшего развития своей иноязычной профессио-

нальной информационной компетенции. Обладая довольно высокой профессионально-ориентированной мотивацией, учащиеся используют иноязычный материал из текстовых документов в сети Интернет, журналов, монографий, патентов для создания своего доклада по выбранной теме.

Информационная компетенция предполагает также наличие у студентов осведомленности о правилах оформления документов: писем, контрактов, повестки дня, оповещения, служебной записки и др.

Подобные задания нацелены на развитие языковых и речевых навыков в сфере деловой коммуникации на иностранном языке, моделируют предметное и социальное содержание профессиональной деятельности будущих специалистов, а также направлены на развитие способности воспринимать межкультурное разнообразие общества.

И, наконец, рассмотрим межличностный компонент деловой коммуникации.

Межкультурная компетенция представляет собой сочетание отношений, знаний, умений и навыков, которое позволяет:

- понимать и уважать людей, которые принадлежат к разным культурам;
- адекватно, эффективно и уважительно реагировать при взаимодействии и общении с такими людьми;
- устанавливать позитивные и конструктивные отношения с такими людьми;
- понять себя и свою множественную культурную принадлежность через встречи с культурным «различием» [15].

Культура является неотъемлемой частью процесса коммуникации. Различия в культурах может привести к неверному декодированию сообщения, вследствие чего возникает непонимание между партнерами. Поэтому так важно научиться «диалогу культур» — обмену мнениями и опытом, постижением ценностей и традиций других народов.

В этом контексте нельзя не согласиться с мнением Г. С. Архиповой о том, что «современный специалист с высшим образованием должен быть по-настоящему культурным человеком, обладающим глубокими профессиональными знаниями и социокультурной компетентностью, стремящимся к саморазвитию» [1, с. 157].

Межличностные компетенции делового общения многогранны и включают в себя:

- способность построения межличностных отношений;

- способность общаться со специалистами из различных областей;
- принятие поликультурности, способность работать в международной среде.

Изучение темы «Деловой этикет в организации» направлено на развитие способности построения межличностных отношений. В рамках данной темы студенты рассматривают общие этические принципы и характер делового общения, изучают правила речевого этикета и манеры поведения личности, знакомятся с корпоративной этикой.

Формированию способности к общению со специалистами из различных областей способствует изучение темы «Имидж в деловом общении», а именно, функций, этапов, процесса формирования имиджа, способов сохранения и защиты положительного имиджа, его дальнейшего развития.

Огромным потенциалом для развития межличностной компетенции студентов обладает тема «Межкультурное деловое общение», в содержание которой входит рассмотрение самого понятия и средств межкультурного делового общения; знакомство с национальными и социокультурными различиями делового общения; определение проблем в общении на иностранном языке и нахождение способов их решения. Во время деловых переговоров часто присутствуют представители различных национальностей, поэтому так важно знать культурные традиции и менталитет других стран.

Считаем, что при работе над каждой темой следует акцентировать внимание студентов на межкультурный аспект.

Так, например, в рамках изучения темы «Устройство на работу», стоит обратить внимание на то, что при создании резюме американские компании не требуют от претендентов личные данные о годе рождения и семейном статусе, считая их дискриминационными.

Понимание различий между культурами также является необходимой составляющей деловой коммуникации в таких вопросах, как использование определенной тактики ведения переговоров, применение определенных фраз и речевых оборотов на собраниях, встречах или в письмах.

Следовательно, овладение межкультурной компетенцией делового общения способствует уменьшению возникновению стрессовой ситуации при «диалоге культур» и увеличивает шансы на успех.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что сущностная характеристика компетенции деловой коммуникации на иностранном языке

ке включает в свою структуру более узкие компетенции, формирование которых не может происходить изолированно, поэтому особенно важно учитывать их взаимосвязь и взаимозависимость.

Следовательно, формирование способности осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке студентами технических вузов реализуется как в устной, так и в письменной формах; предполагает владение знаниями лексических, грамматических, стилистических, межкультурных особенностей деловой коммуникации; умениями выбора стиля и стратегии делового общения в зависимости от конкретной ситуации; навыками поиска, извлечения и применения информации, а также создания нового информационного продукта. При этом основной целью высшей школы сегодня является создание условий для развития потенциала будущих специалистов, овладения универсальными и профессиональными компетенциями для эффективной адаптации к трудовой деятельности в современных условиях. ■

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Архипова Г. С.* Роль вуза в развитии социокультурной компетентности будущего специалиста // Вестник Бурятского государственного университета. — 2013. — № 1(1). — С. 155—160.
2. *Бортник Б. И., Стожко Н. Ю., Судакова Н. П.* От компетенций — к знаниям: дискуссионные аспекты структуры компетенций // Интернет-журнал «Мир науки». — 2016. — Том 4. — № 6. URL: <http://mir-nauki.com/PDF/03PDMN616.pdf> (дата обращения 18.01.2023)
3. *Выготский Л. С.* Игра и ее роль в психическом развитии ребенка // Вопросы психологии. — 1966. — № 6. — С. 62 — 68.
4. Деловые коммуникации: учеб. пособие / И. А. Александрова, Н. В. Реутова, С. Ю. Сапожников; Забайкал. гос. ун-т. — Чита: ЗабГУ, 2018. — 137 с.
5. *Клименко И. С.* Деловые игры, имитационные упражнения, кейсы: учебник. — М.: КДУ, Добросвет, 2019. — 128 с.
6. *Маркова А. К.* Психология профессионализма. — М.: Наука, 1996. — 188 с.
7. *Платов В. Я.* Деловые игры: разработка, организация и проведение: учебник. — М.: Профиздат. — 156 с.
8. *Полякова Т. Ю.* Учет особенностей современного поколения студентов в процессе совершенствования системы подготовки по иностранному языку в вузе // Вестник МГЛУ. Образование и педагогические науки. — 2018. — Вып. 2 (796) — С. 43—54.

9. *Троянская С. Л.* Основы компетентностного подхода в высшем образовании: учебное пособие. — Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2016. — 176 с.
10. ФГОС ВО (3++) по направлениям бакалавриата. URL: <https://fgosvo.ru/fgosvo/index/24> (Дата обращения 18.01.2023).
11. *Хуторской А. В.* Технология проектирования ключевых и предметных компетенций // Интернет-журнал «Эйдос». — 2005. — 12 декабря // URL: <http://www.eidos.ru/journal/2005/1212.htm> (Дата обращения 19.01.2023).
12. *Тришина С. В.* Информационная компетентность как педагогическая категория // Интернет журнал «Эйдос». — 2005. — № 10. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-11.htm> (дата обращения 18.01.2023).
13. *Шаронова С. А.* Деловые игры: учеб. пособие. — М.: Изд-во РУДН, 2004. — 166 с.
14. *Эльконин Д. Б.* Психология игры. — М.: Владос, 1999. — 360 с.
15. *Developing Intercultural Competence through Education / Ed. by J. Huber and Ch. Reynolds.* Council of Europe. 2014, January. 132 p.
16. *Hymes D.* On Communicative Competence / In: J. B. Pride and J. Holmes (Eds) Sociolinguistics. Selected Readings. Harmondsworth: Penguin. Pp. 269—293.
17. *Keen K.* Competence: What is it and How it Can be Developed? // Instructional Design: Implementation Issues / Ed. by J. Lowyck, P. de Potter, J. Elen. Brussels: IBM Education Center, 1992. Pp. 111-112.
18. *Тыраńska М.* Managerial Competencies for Various Management Levels // *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.* 2016. Nr 11 (959). Pp. 21-38. URL: [https://www.researchgate.net/publication/316311940\\_Managerial\\_Competencies\\_for\\_Various\\_Management\\_Levels](https://www.researchgate.net/publication/316311940_Managerial_Competencies_for_Various_Management_Levels) (Дата обращения 16.01.2023).