



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ

На правах рукописи

КЛЯВИНА ЮЛИЯ ФАИЛЕВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
У СТУДЕНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ ВУЗОВ НА ЗАНЯТИЯХ
ПО ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ**

Направление подготовки 44.04.01. Педагогическое образование

Теория и практика преподавания иностранных языков в высшей школе

Диссертация на соискание академической степени магистра

Проверка на объем заимствований:

79,83 % авторского текста

Выполнил (а):

Студент (ка) группы ЗФ-303/142-2-1

Клявина Ю.Ф.

Работа рекомендована к защите

рекомендована/не рекомендована

зав. кафедрой, доктор педагогических

наук, профессор

Быстрой Е. Б.

Научный руководитель:

кандидат педагогических наук, доцент

Бароненко Е.А.

Челябинск

2021

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ У СТУДЕНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ ВУЗОВ НА ЗАНЯТИЯХ ПО ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ	11
1.1. Анализ понятийного аппарата и состояния проблемы формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку	11
1.2. Разработка структурно-функциональной модели формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку	36
1.3. Обоснование психолого-педагогических условий эффективного функционирования модели формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку	44
Выводы по главе 1	54
ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РЕАЛИЗАЦИИ МОДЕЛИ ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ У СТУДЕНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ ВУЗОВ НА ЗАНЯТИЯХ ПО ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ	59
2.1. Критерии, показатели и уровни эффективности формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку	59
2.2. Организация работы по повышению эффективности формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку	64
2.3. Анализ результатов экспериментальной работы	70
Выводы по главе 2	84
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	86
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	88
ПРИЛОЖЕНИЯ	99

ВВЕДЕНИЕ

В процессе подготовки современного специалиста в высшем учебном заведении необходимо решать задачи формирования познавательной само-стоятельности, творческого подхода, практических навыков современных видов деятельности у обучающихся, чтобы помочь им легче занять свое место в жизни в будущем и развить способность учиться в течение всей жизни.

Нормативной основой для решения данной проблемы выступают: Федеральный закон № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», «Национальная доктрина образования до 2025 года», Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа». Названные документы регламентируют основные функции, задачи, направления и ориентиры образования, в числе которых – подготовка квалифицированных педагогических кадров, обладающих высоким уровнем культуры делового общения. Это объясняется тем, что использование методики обучения иностранному языку является необходимостью, продиктованной закономерностями любого обучения как такового. Как известно, все, чему обучается человек, он приобретает для того, чтобы использовать в предстоящей деятельности. Целью обучения иностранному языку является обучение иноязычному общению, реализующемуся во всех видах речевой деятельности, и в формировании у обучающихся культуры делового общения в том числе.

Таким образом, профессиональная подготовка обучающихся должна включать, помимо специализированных знаний, умений и навыков, формирование этих личностных качеств, которые позволили бы решать деловые и профессиональные задачи в условиях стремительно развивающейся международной коммуникации и реализовывать открывающиеся возможности.

Как показал анализ, выпускники вузов испытывают трудности в осуществлении делового общения в многоплановых профессиональных ситуациях, тем более на иностранном языке, когда требуется не только знать рече-

вые и поведенческие правила этикета, но и управлять своим эмоциональным состоянием, воздействовать на партнера, добиваться успеха.

При этом именно готовность к осуществлению иноязычного делового общения можно считать основным проявлением компетентностного подхода в обучении будущих специалистов дисциплине «иностранный язык».

Практико-ориентированный компетентностный подход лежит в основе актуальной образовательной парадигмы. Применению компетентностного подхода в профессиональной подготовке посвящены работы В.И. Байденко, В.А. Болотова, А.А. Вербицкого, Э.Ф. Зеера, И.А. Зимней, Л.А. Петровской, Г.К. Селевко, С.Б. Серяковой, А.В. Хуторского, В.Д. Шадрикова, Дж. Равена, Д. Хаймса, Н. Хомского, В. Хутмастера и других исследователей.

Немало исследований посвящены раскрытию видов и аспектов деловой и профессиональной культуры специалистов: педагогической культуры (Е.В. Бондаревская, Г.Н. Волков, И.Ф. Исаев, Л.С. Подымова, В.А. Сластенин), коммуникативной культуры (А.А. Бодалев, Ю.Н. Емельянов, В.И. Загвязинский, М.С. Каган, В.А. Кан-Калик, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, А.В. Мудрик, Л.А. Петровская, Д. Карнеги, Л. Якокка), духовной культуры (Е.И. Артамонова, Е.Г. Силяева), языковой культуры (Д.С. Лихачев, Т.А. Токмина, О.Б. Миронова, Л.В. Щерба, Д. Ниренберг, А. Пиз, С. Поль).

Ведутся исследования такого объекта как языковая личность, которая вступает в коммуникацию на основе реализации стратегий и тактик речевого общения (Г.И. Богин, В.И. Карасик, Ю.Н. Караулов, А.А. Леонтьев, И.И. Халеева).

Для научной разработки социально развивающей методики обучения иностранному языку сложился многосторонний теоретический базис, представленный педагогическими подходами (Б.Г. Ананьев, Л.С. Выготский, А.Н. Джуринский, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, Е.А. Леванова, М.Р. Львов, А.В. Петровский, С.Л. Рубинштейн, В.А. Сластенин), методическими наработками (И.Л. Бим, Г.А. Китайгородская, Р.П. Мильруд, Е.И. Пассов, В.В. Сафонова, С.Г. Тер-Минасова) и научными концепциями (В.И. Беликов, Е.М. Вереща-

гин, В.Г. Костомаров, Л.П. Крысин, А.А. Леонтьев, А.Н.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Ю.М. Лотман, Е.И. Рогов, Л. Виссон, А. Маслоу, Э. Сепир, И. Хомский), свидетельствующими, в целом, о становлении в настоящее время понимания иноязычного образования как методологической основы модернизации профессиональной подготовки.

Однако до настоящего времени не получило широкого распространения научно обоснованное педагогическое моделирование массовой подготовки обучающихся к деловому общению в процессе иноязычной подготовки в вузе.

Можно констатировать, что целенаправленная подготовка обучающихся неязыковых вузов к деловому общению на занятиях по иностранному языку по-прежнему не разработана на должном уровне теоретически и не проводится на массовом уровне, хотя в условиях компетентностной парадигмы это, по сути, должно быть основной целью и содержанием преподавания иностранного языка в вузе. В результате организация учебного процесса, содержание учебно-методических материалов, методические приемы работы и общий уровень подготовленности выпускников в области культуры делового общения на занятиях по иностранному языку не соответствуют в полной мере современным требованиям.

Проблема исследования:

– состоит в зависимости формирования культуры делового общения у студентов от психолого-педагогических условий, созданных в данном учебном заведении;

– состоит в том, что традиционные модели, применяемые в методике преподавания иностранного языка, становятся недостаточно эффективными, проводимые усовершенствования не дают необходимого эффекта.

В последнее время отчетливо обозначились **противоречия:**

• *на научно-теоретическом уровне* между возрастающей потребностью специалистов в овладении культурой делового иноязычного общения и дей-

ствующей системой иноязычной подготовки обучающихся неязыковых вузов;

- *на научно-методическом уровне* между имеющимися предпосылками к созданию научно-педагогического обеспечения подготовки к иноязычной деловой коммуникации и сложностью реализации этой задачи на основе традиционных технологий, применяемых в обучении иностранному языку в неязыковых вузах;

- *на социально-педагогическом уровне* между абстрактным предметом «иностраный язык» в вузовской программе и реальным аспектом профессиональной деятельности, где приходится решать конкретные проблемы и искать выход из сложившихся служебных ситуаций.

С учетом вышеизложенного особую важность приобретает разработка современной модели иноязычной подготовки обучающихся в сфере делового общения, предусматривающей совершенствование методов обучения и способов оценивания для повышения качества образования, а также применения инновационных педагогических технологий по формированию готовности к деловому иноязычному общению.

Цель исследования – обоснование, разработка и апробация модели формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку и педагогических условий ее функционирования.

Объектом исследования является учебно-воспитательный процесс в неязыковом вузе.

Предмет исследования – формирование у студентов культуры делового общения средствами иностранного языка.

Гипотеза исследования состоит в том, что овладение студентами культурой делового общения средствами иностранного языка будет более эффективным, если:

- процесс обучения иностранному языку будет организован с использованием ролевых игр с применением аутентичных текстов;

– в содержание предмета «Иностранный язык» будет включена кейс-технология;

В соответствии с целью и гипотезой были поставлены следующие **задачи исследования:**

1. Провести анализ понятийного аппарата и состояния проблемы формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

2. Разработать структурно-функциональную модель формирования культуры делового общения у обучающихся неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

3. Обосновать психолого-педагогические условия эффективного функционирования модели формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

4. Определить критерии, показатели и уровни эффективности формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

5. Организовать работу по повышению эффективности формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

6. Проанализировать результаты экспериментальной работы.

Для решения задач исследования использовались следующие **методы:** изучение и анализ философской, психолого-педагогической и методической литературы; изучение передового педагогического опыта; моделирование; беседы; наблюдение; тестирование; анализ продуктов деятельности; обобщение независимых характеристик; интервьюирование; педагогический эксперимент.

База исследования: ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет»; факультет психологии; направление: Бакалавриат 44.03.02 – Психолого-педагогическое образование; профиль подготовки: Психология образования, Психологическое консультиро-

вание.

Методологической основой исследования явились идеи о системном, деятельностном и личностно - ориентированном подходах к процессу формирования профессионала, о диалектике превращения научного знания в фактор преобразования действительности, о многоступенчатой природе образовательных процессов. Частно научную методологическую базу исследования составили концепции педагогической и психологической наук: о формировании мотивации в процессе общения и интеллектуальной деятельности (Б.Г. Ананьев, Л.И. Божович, Б.Ф. Ломов, Т.И. Шамова и другие); учебной (В.В. Давыдов, Д.Б. Эльконин), трудовой (П.Р. Атутов, П.А. Поляков, Д.А. Тхоржевский) и игровой (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Д.Б. Эльконин) деятельностей; о природе производственной деятельности вузовской педагогики (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, К.К. Платонов, С.Л. Рубинштейн), о педагогическом общении (А.А. Бодалев, М.С. Каган, В.А. Канн-Калик, А.В. Мудрик).

Исследование осуществлялось в три этапа:

1. Первый этап (2016-2017) – поисково-теоретический. На основе теоретического анализа психолого-педагогической, социологической, философской литературы изучались различные аспекты проблемы исследования; определялись исходные параметры исследования, его предмет, структура, границы, гипотеза, методология и методы, понятийный аппарат.

2. Второй этап (2019-2020) – опытно-экспериментальный. На данном этапе проводился констатирующий эксперимент с целью выявления исходного уровня сформированности у студентов культуры делового, иноязычного общения и их готовности к её формированию. Продолжалось изучение литературы по исследуемой проблеме. На основе результатов, полученных в процессе проведения констатирующего эксперимента, и теоретического анализа философской, психолого-педагогической литературы были уточнены и обогащены методы и методика формирования культуры делового, иноязычного общения обучающихся. В данный период был проведен формирующий экс-

перимент, на этапе которого научно обосновывалась и апробировалась разработанная модель процесса формирования культуры делового общения в ходе преподавания иностранного языка, уточнялись педагогические условия, позволяющие повысить эффективность подготовки будущих специалистов.

3. Третий этап (2020-2021) – обобщающий. На этом этапе осуществлялся анализ и систематизация результатов исследования, проведено уточнение теоретических и экспериментальных данных, сформулированы основные выводы и рекомендации.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования заключается в:

– выявлении структурных компонентов культуры делового общения в их органической взаимосвязи и взаимозависимости;

– проектировании модели процесса формирования культуры делового общения у студентов неязыкового вуза в ходе изучения ими иностранного языка;

– выявлении и обосновании педагогических условий совершенствования процесса формирования культуры делового общения у студентов неязыкового вуза в ходе преподавания иностранного языка, что, в свою очередь, обогащает теорию и методику профессиональной подготовки специалистов высшего звена.

Практическая значимость исследования заключается в разработке содержания курса «Иностранный язык» и внедрении его в учебный процесс неязыкового вуза; в возможности использования выводов, рекомендаций и программы курса в работе преподавателей иностранного языка неязыковых вузов.

Апробация и внедрение результатов осуществлялись посредством участия в международных научно-практических конференциях «Инновационная наука» (Белгород, 2020); «Анализ проблем и поиск решений повышения результативности современных научных исследований» (Оренбург,

2020); «Теоретические и практические аспекты формирования и развития «Новой Науки» (Екатеринбург, 2021) с последующими публикациями статей: «Значение культуры делового общения в процессе изучения иностранного языка», «Формирование культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку», «Использование кейс-технологии в процессе формирования культуры делового, иноязычного общения»

Структура диссертации обусловлена логикой и последовательностью задач исследования и включает в себя введение, две главы, заключение, список литературы и приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ У СТУДЕНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ ВУЗОВ НА ЗАНЯТИЯХ ПО ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ

1.1 Анализ понятийного аппарата и состояния проблемы формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку

Прежде, чем рассматривать вопрос о повышении эффективности формирования культуры делового общения у обучающихся, необходимо уяснить сущность понятия «культура делового общения». С этой целью следует исследовать понятия «культура», «общение», «деловое общение», «культура делового общения».

Общение может быть рассмотрено как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.

Большинство отечественных ученых едины в том, что общение имеет деятельностьную природу. Говоря о соотношении понятий «общение» и «деятельность», отечественная психология выделяет следующие основные точки зрения:

- 1) общение - особый вид деятельности (имеется ввиду речевая деятельность);
- 2) общение - часть, элемент, аспект всякой деятельности; оно включено во всякую деятельность, которая выступает условием общения;
- 3) общение и деятельность - две самостоятельные стороны социального бытия человека, его образа жизнедеятельности [88].

В работах Г.М. Андреевой, Б.Д. Парыгина, А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского и других различаются три стороны, три уровня общения:

- коммуникативная (обмен информацией, обмен высказываниями, знаковыми сообщениями); коммуникативный уровень представляет собой об-

щение посредством языка и культурных традиций, характерных для той или иной общности людей, результатом этого уровня взаимодействия является взаимопонимание между людьми;

- интерактивная (организация взаимодействия; обмен не только словами, но и действиями согласно принятой программе совместной практической деятельности); интерактивный уровень - это общение, учитывающее личностные характеристики людей, оно приводит к определенным взаимоотношениям между людьми;

- перцептивная (процесс восприятия друг друга и установление взаимопонимания, стремления к пониманию мотивов поведения партнеров); перцептивный уровень дает возможность взаимного познания и сближения людей на этой рациональной основе, он представляет собой процесс восприятия партнерами друг друга, определение контекста встречи; перцептивные навыки проявляются в умении управлять своим восприятием, «читать» настроение партнеров по вербальным и невербальным характеристикам, понимать психологические эффекты восприятия и учитывать их для снижения его искажения. Такой подход получил распространение, в том числе, и за рубежом. В работах А.В. Киричук, Х.Й.Лийметс, А.В. Мудрика и других, общение рассматривается как особая категория отношений человека с миром, а именно субъект-субъектные отношения, в ходе которых осуществляется обмен ценностями [61].

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов.

По содержанию оно может быть представлено как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивное (обмен знаниями), кондиционное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями), деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

По целям общение делится на биологическое (общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма; оно связано с удовле-

творением основных органических потребностей) и социальное (преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида)[67].

По средствам общение может быть непосредственным (осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.) и опосредованным (связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией - или природных предметов (палка, брошенный камень, след на земле и т.д.), или культурных (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т.п.), прямым (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся в самом акте общения, например, телесные контакты, беседы людей друг с другом, их общение в том случае, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга) и косвенным (осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, международном, групповом, семейном уровнях)).

Среди видов общения можно выделить также деловое общение, под которым Зеер Э.Ф. понимает процесс речевого взаимодействия двух или нескольких лиц, «в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели» [53, с.87].

Это определение является достаточно широким, так как под него попадают такие виды деятельности, как обучение (общность целей и достижение определенного результата), трудовые отношения (коллега-коллега), интервью, публичное выступление, экзамен, консультация и т.п.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную речевую деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности, его информативным сопровождением. Его со-

держанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир, в отличие от личного общения между близкими людьми, друзьями, родственниками. Таким образом, деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными, этическими принципами.

Деловое общение, как в своей письменной (деловая корреспонденция, документация), так и устной (деловая речь) формах отличается высокой степенью конвенциональности, то есть жесткому следованию ряду общепринятых норм и правил, как речевого плана, и тогда мы говорим о речевой этикете, так и общеповеденческого (деловой этикет). Это обуславливает наличие постоянных формулировок, повторяющихся в одной и той же ситуации, например, при открытии совещаний, установления контактов на переговорном процессе и т.д., которые являются характерным признаком этого вида речевой деятельности [102].

Деловое общение всегда возникает в определенном контексте и оказывается зависимым от него. Конкретная ситуация, в том числе и количество участников, характер поставленных целей, уровни взаимодействия с реципиентами, наделяет его характерными особенностями, позволяющими выделить несколько форм его проявления. К ним относятся: деловая беседа, деловое совещание, деловое публичное выступление, или презентация, переговоры и другие.

Деловое общение как процесс предполагает установление контакта между участниками, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, установления сотрудничества и т.д. Чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим

этапам: установление контакта, ориентирование в ситуации общения; обсуждение поставленной задачи; поиск решения поставленной задачи; завершение контакта.

Деловое общение обучающихся на занятиях по иностранному языку, следовательно, представляет собой общение, осуществляемое на иностранном языке [5].

В философском словаре культура определяется как «система программ человеческой деятельности, поведения и общения».

Показывая значимость культуры, Б.В. Беляев отмечал: «В культуре, а не в политике и не в экономике, осуществляются цели общества. Уровнем культуры измеряются ценности и качество общественности». Б.В. Беляев считал, что культура раскрывается сверху вниз. Он видел в культуре как обращенность к прошлому, так и к будущему (создание новых ценностей) [16, с.124].

Персикова Т.Н. видит в культуре совместный опыт, определяющий модели человеческого поведения, общения и самовыражения. Она подчеркивает, что культура усваивается методом «научения» [83].

Леонтьев А.А. называл культуру «своего рода указателем оптимального способа действий в мире и понимание мира». Он писал, что «культура есть мировоззренческое представление о мире и способность ориентироваться в этом мире» [74, с.117].

Ларина В.Т., Горбунова Н.В., Фролов И.Т. показывают, что овладение культурой позволяет раскрыть человеческое «Я», научить человека выстраивать социальные отношения, организовывать общение, вести трудовую деятельность.

Сепир Э. утверждал, что культура - это «цивилизация, взятая в той мере, в какой она воплощает в себе национальный дух». Он считал, что культура «охватывает любые социально наследуемые черты человеческой жизни, материальные и духовные» [90, с.404].

Гершунский Б.С. назвал культуру «высшим проявлением человеческой образованности и профессиональной компетентности». Он выступал за диалог культур в рамках развития человеческих контактов на всех уровнях, создания мирового образовательного пространства, развития планетарной системы информации, совершенствования универсальных форм общения на основе создания международного языка без подавления национальных языков [37, с.221].

Для эффективного существования в обществе человек должен уметь достигать взаимопонимания для установления результативных контактов как в частной, так и в деловой жизни, независимо от того, обращаемся ли мы к окружающим нас людям непосредственно или опосредованно, через средства информации.

В итоге, проанализировав определения культуры, мы можем сделать вывод, что различные исследователи рассматривают культуру:

- как ценность (Н.А. Бердяев, В.Т. Ларина);
- как опыт развития и образования (Т.Н. Персикова, И.Т. Фролов);
- как деятельностный ориентир и среду (А.А. Леонтьев, Н.В. Горбунова, Б.С. Гершунский).

Таким образом, овладение культурой в целом, и культурой общения, в частности, является жизненно важным для успешного существования личности в обществе и ее самореализации. В.А. Артемов называл культуру «формой самодетерминации индивида в горизонте личности» [11, с.160].

В настоящее время человек располагает огромными возможностями для выражения своих мыслей, поскольку электронные средства коммуникации, телефон, телефакс, пейджер, сотовая связь, компьютер, видеоконференцсвязь позволили достичь небывалой силы взаимодействия и поистине глобального охвата. Тем важнее овладеть искусством выражения своих мыслей, когда общение все больше становится функционально-прагматичным и требует повышенной продуктивности.

Культура делового общения рассмотрена на основе интеграции знаний педагогики с другими науками, предметом исследования которых она является, что продиктовано многоплановостью изучаемого предмета. Представлены исторические этапы развития культуры делового общения как научного понятия, путь его осмысления в различных науках, для определения сущности понятия [43].

Становление культуры делового общения связано с определенным этапом в развитии общества, сложившимися на тот момент социально-экономическими, политическими, культурными условиями. Изучение развития культуры делового общения в контексте истории общества позволило нам проследить путь его осмысления в различных науках, чтобы выявить сущность и содержание данного понятия для нашего дальнейшего исследования.

Педагогический аспект культуры делового общения мы исследовали во взаимосвязи с экономическим, психологическим, культурологическим, социологическим аспектами, что позволило раскрыть различные стороны данного явления. Это обусловлено сложностью и многогранностью культуры делового общения, проявляющейся в единстве объективно-культурной (социальной) и субъектно-личностной сторон, являясь, в то же время, предметом изучения со стороны различных наук (философии, социологии, педагогики, психологии и др.).

Культура делового общения прошла длительный путь развития, приобретая все большую автономию относительно других видов и форм общения. В ряде исследований по проблемам истории развития культуры делового общения, делового этикета исследованы этапы развития культуры делового общения, начиная с эпохи Древнего Китая, Древней Греции. Такой подход позволяет авторам отследить зарождение деловой этики в учениях Древнего Востока и Европы, однако, выделение культуры делового общения в самостоятельный предмет исследования ученые связывают с более поздним историческим периодом [55].

Становление культуры делового общения связано с изменением структуры социально-экономических отношений, подрывом ценностей традиционного общества. Начавшись в Эпоху Возрождения как процесс изменений в мировоззрении и культуре, распад традиционного общества к 17-18 вв. распространился на экономическую и политическую сферы жизни общества.

В этот период происходила персонализация культуры. От декларирования ценности личности в Эпоху Возрождения (при реально сохраняющейся традиционной стратификации общества, высокой степени зависимости личности от принадлежности к социальным группам: кланам, цехам, сословиям, религиозным сообществам), общество начало движение к созданию условий для обретения личностью реальных свобод. Получившая свободу личность, начала ориентироваться в своем поведении не на готовые схемы, а на собственные потребности и социальный контекст общения. Содержание и цель взяли верх над формой, что дало стимул для развития практических каналов общения. Произошло смягчение кодификации и формализации общения [29].

Социально-экономическими условиями дальнейшей персонализации культуры стали: продолжение разделения труда, развитие торговли, появление и развитие производства. Складывалась классовая структура общества, новые классы (буржуазия, пролетариат) выходили на ведущие социальные роли, утверждая новые ценности, что разрушала традиционное общество, где факт социального происхождения человека определял его место в социальной стратификации и взаимоотношения с представителями других социальных групп.

Французские философы эпохи Просвещения (Ж.-Ж. Руссо, А. де Сен-Симон и др.) через изучение общественных отношений пришли к пониманию того, что общение организуется на основе интересов и потребностей индивида, не связанных с объективными потребностями. Общение стало формально-ролевым, как некий переход от формального общения прошлого периода к деловому общению.

Конец 18-начало 19 вв. стали периодом практической реализации заявленных идей. Ведущие события этого периода, характеризующие становление деловой культуры и культуры делового общения:

- сформулированные неотъемлемые права личности приобрели юридический характер, став одним из важнейших достижений буржуазных революций: английской (1689) и американской (1791) «Биллы о правах» и французской «декларация прав человека и гражданина» (1789);

- закон начал доминировать над волей индивида, утвердилось формальное равенство всех перед законом, получили законодательное оформление политические свободы (В.М. Раков, 1999; Р.Ю. Виппер, 1999);

- возникла промышленная цивилизация, частная инициатива и предпринимательство завоевывают политическую власть, неотъемлемыми чертами общественной философии становятся рационализм, практицизм, персонализм, (Е.В. Анисимов, 1989), на смену авторитету социальной традиции пришел авторитет личного опыта;

- интерперсональное общение вышло на одни позиции с ролевым, произошло отделение общения от общественных отношений (Ф. Теннис, 1920, Л.В. Рязанцева, 1999, Э. Фукс, 1996);

- урбанизация; развитие и повышение доступности образования, широкое распространение печатных средств массовой информации изменили характер и стиль общения;

- революция «laissez faire» (политика невмешательства) 18-19 вв., суть которой в становлении социальных систем, где их ведущей составной частью становится бизнес (наступлением эпохи «свободного предпринимательства»), и отказе государства от жесткого регулирования рыночных отношений, сделала договор деловых людей основой их отношений [43].

Деловое общение, как общение свободных предпринимателей, формируется в среде бизнеса. Культура бизнеса становится ведущей составляющей культуры всего общества.

Параллельно с этими событиями шло изменение отношения к человеку со стороны науки. В центр рассмотрения общественных отношений и межличностных взаимодействий был поставлен сам человек. Ученые различных областей знаний о человеке и обществе на первый план выдвинули интересы и потребности личности, включенной в социальные отношения. Были заложены методологические основы изучения человеческого общения, которое стало предметом частных наук: социологии, психологии, философии, педагогики. Исследования 19 - начала 20 века породили целый спектр наук о человеке, человеческих отношениях, внутри- и межличностном общении. Появились школы и течения: гуманистическая этика, фрейдизм, неопрейдизм, психология народов, бихевиоризм, гештальт- психология, психоанализ и многие другие. Они стали основой и для последующего изучения общения. Различные подходы к феномену общения представлены трудами таких крупных ученых, как В. Виндельтанд, В. Вундт, Г. Лебон, Г. Маркузе, Р. Райх, Г. Тард, Э. Торндайк, Б. Уотсон, З. Фрейд, Э. Фромм, К. Хорни, Г. Штейнталь, К. Юнг и др.

Культура делового общения является одним из видов культуры и проявляется на двух уровнях:

- 1) культура делового общения с точки зрения массового обыденного сознания населения;
- 2) культура с точки зрения теоретического сознания ученых, где концентрируются научные знания о деловом общении, его различных моделях и механизмах развития [14, 23, 43].

Большой вклад в развитие проблемы культуры делового общения внес основоположник отечественной культурно-исторической психологии Л.С. Выготский. Понимание механизмов преобразования общения в сознание личности открывается при исследовании Л.С. Выготским проблем мышления и речи.

Культурно-историческая психология побуждает нас в поисках механизмов преобразования общения в индивидуальный мир личности и порожд-

дения в процессе развития личности мира общения обратиться к проблемам языкознания. И это не случайно: человеческий резонанс исторической и культурной эволюции сконцентрирован, прежде всего, в языке того или иного народа, в его особенностях общения. В самом общем смысле язык определяется как система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления и выражения. С помощью языка осуществляется познание мира, в языке объективируется самосознание личности. Язык является специфическим социальным средством хранения и передачи информации, а так же управления человеческим поведением [31].

Язык - средство передачи социального опыта, культурных норм и традиций. Через язык осуществляется преемственность различных поколений и исторических эпох. Звуковой язык совместно с языком тела составляет естественную систему знаков в отличие от искусственных языков, специально создаваемых в науке (например, в логике, математике, искусстве и т.п.).

В своем исследовании мы исходим из того, что такой феномен как культура делового общения на занятиях по иностранному языку не является изначально заданным качеством, а выступает сложным структурно-уровневым образованием, которое проходит длительный период становления, совершенствования и развития. В силу этого со всей очевидностью встает вопрос о необходимости выявления структуры культуры делового общения на занятиях по иностранному языку.

Давыдов В.В. определяет, что «культура делового общения - это уровень речевого, письменного и неречевого взаимодействия, который позволяет устанавливать точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности» [42, с.351].

Для психологии не характерно использование понятия «культура делового общения», а используются понятия «коммуникативная компетентность», «компетентность в общении», которые определяются как умение легко и ситуативно действовать при различных социальных контактах, дистан-

циях, ролевой согласованности, вежливости, способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.

Румянцева М.В. понимает под коммуникативной компетентностью совокупность знаний, умений и навыков, включающих функции общения и особенности коммуникативного процесса: виды общения, основные его характеристики, средства общения. Такого рода компетентность предполагает умение выбирать круг общения, понимать и быть понятым собеседником [88].

Чуб А.С. определяет коммуникативную компетентность как знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействие в деловой сфере, уникальный сплав теории и практики общения. А.С. Чубом коммуникативная компетентность рассматривается как основа культуры управления, в состав которой входят: культура коммуникаций, культура и методика проведения совещаний, культура критики и порицания, культура увольнения сотрудников, культура беседы по телефону и приема посетителей, культура деловой переписки, культура делового общения посредством визитных карточек [96].

Изучив перечисленную литературу, мы пришли к выводу, что формирование коммуникативной компетентности направлено преимущественно на приобретение техники делового общения, умение поддерживать деловые контакты, и, используя поведенческие стратегии, добиваться в общении своих целей.

В педагогике отсутствует единая трактовка понятия «культура делового общения». В педагогической литературе закрепилось понятие «культура поведения», «профессиональная культура», «культура общения». Разработаны целые системы, помогающие обрести культуру поведения в обществе, следовать правилам этикета, нормам морали. Так, Вербицкий А.А., выделяя культуру общения, имеет ввиду такт, вежливость, соблюдение приличий и хорошие манеры, т.е. сближает культуру общения с культурой поведения [26].

Мудрик А.В., изучающий проблемы общения, не дает формулировки культуры делового общения, а как мы полагаем, употребляет синонимическое выражение «коммуникативная культура личности».

В отечественной научной литературе известны труды по культуре делового общения таких авторов как Н.В. Кузьмина, П.В. Веселова, И.Н. Браим, И.Я. Ильева, О.А. Баева, но и они имеют разные представления о культуре делового общения, изучают ее с разных сторон. Так, Н.В. Кузьмина под культурой делового общения понимает «речевую культуру делового разговора» [68, с.82].

По мнению Л.В. Власова, культура делового общения представляет собой «совокупность норм, способов, форм взаимоотношений людей, которые приняты в определенной социальной группе как своеобразные эталоны общения» [30, с.39].

Сафоновой В.В. культура делового общения рассматривается в контексте общения, «как показатель качества человеческого общения, когда совместная деятельность предстает перед ними и как деятельность других, и как сотрудничество с целью эффективно организовать свой труд, и, наконец, как попытка общающихся понять и объективно оценить друг друга» [89, с. 143].

Многие авторы предлагают рассматривать сущность культуры делового общения через призму видов делового общения. Таким образом, выделяют культуру делового разговора или беседы, культуру деловых переговоров, культуру телефонных разговоров, культуру делового письма, культуру ведения споров.

Все виды культуры делового общения можно разделить на два блока - культуру письменной и культуру устной речи.

Под культурой речи понимают владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, при котором осуществляется выбор и организация языковых средств, позволяющих в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения обеспе-

чить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных целей.

Под культурой письменной речи понимают знания и умения использовать официальную деловую речь в написании деловых бумаг; ведении переписки, составлении служебной документации [2].

Таким образом, мы можем говорить о трех ключевых группах предпосылок становления культуры делового общения:

- теоретико-педагогические (формирование комплекса наук о человеке, создание широкой теоретической базы исследования социальных отношений в различных сферах общественной жизни различного уровня);

- социально-экономические (формирование рыночных отношений в мировой экономике; возникновение предпринимательства, развитие и юридическое оформление социально-экономических и политических свобод, которые привели к новому типу отношений свободных предпринимателей, выступающих как самостоятельные активные субъекты в общении);

- социокультурные (демократизация культуры; формирование ценности личности как самостоятельного субъекта, осуществляющего деятельность по развитию культуры; персонализация культуры, что привело к выделению самостоятельной личности, выступающей самостоятельным субъектом социальных отношений и обладающей индивидуальной культурой общения).

Сложившиеся предпосылки привели к выделению культуры делового общения в самостоятельный предмет исследования, который связан со сменой ключевых научных сфер и изучаемых аспектов исследуемого вопроса.

Анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования позволил нам выделить основные этапы становления понятия «культура делового общения»:

- 1) инструментально-прикладной этап (20-60-е гг. 20 века);
- 2) содержательно-технологический этап (кон.60-х - пер.пол. 90-х гг. 20 века);

3) ценностно-смысловой этап (втор.пол.90-х гг. 20-нач. 21вв).

Рассмотрим каждый из них более подробно.

1. Инструментально-прикладной этап (20-60-е гг. 20 века).

В начале 20 века общение выделилось в самостоятельный объект исследования. Оформились различные подходы, которые позволили рассмотреть общение с этической, психологической, культурологической и др. позиций. Созданная теоретическая база исследований в области изучения общения дала возможность осуществления практических преобразований.

Ключевыми научными сферами исследования культуры делового общения выступили: экономика, риторика, социология, социальная психология.

Экономическая наука одна из первых сделала культуру делового общения предметом своего исследования. Основой деловой культуры является бизнес, наиболее интенсивное развитие которого было связано с промышленным производством, что требовало постоянного поиска путей повышения эффективности труда рабочих. Именно в этой отрасли человеческой деятельности начались наиболее масштабные исследования в области делового общения [55].

В 20-е годы 20 века в оппозицию «тейлоризму», как господствующей системе организации труда выступили создатели доктрины «человеческих отношений» М. Фоллет, Э. Мейо. На основе идей М.Фоллетт американский психолог и социолог Э. Мейо провел ряд экспериментальных исследований с 1924 по 1936 гг., где обосновал приоритет человеческих отношений над материальными условиями труда. Благодаря исследованиям Э. Мейо в теории управления распространился термин «человеческие отношения», возникла особая политическая доктрина, превратившаяся в официальную программу управления организациями. В основу доктрины «человеческих отношений» были положены следующие принципы:

1. Человек - это «социобильное существо», ориентированное на принадлежность к определенной группе и включенное в контекст группового поведения.

2. Бюрократическая организация с ее жесткой иерархией несовместима с природой человека и его свободой.

3. Руководители предприятий в большей степени должны ориентироваться на людей, чем на продукцию. Работникам необходимо создавать благоприятные условия труда и общения для того, чтобы повысить их производительность.

4. Вознаграждение за труд всей группы эффективнее вознаграждения одного человека. Социальное вознаграждение эффективнее экономического. демократический стиль руководства, повышение удовлетворенности трудом и взаимоотношениями, создание атмосферы сотрудничества являются элементами социального вознаграждения [5].

В отечественной науке в 1920-30-е гг. происходило становление социологии труда на основе идей марксизма, интенсивно разрабатывались вопросы научной организации труда. Современные исследователи выделяют две основные группы концепций управления, сложившиеся в эти годы: организационно-техническая и социальная.

К первой группе можно отнести концепции организационного управления А.А. Богданова, «физиологического оптимума» О.А. Ерманского, «узкой базы» А.К. Гастева, производственную трактовку Е.Ф. Розмирович. Эти исследователи, опираясь на идеи тейлоризма, перенесли акцент с изучения управления производственным процессом на труд конкретного рабочего. Одним из лидеров данного направления стал А.К. Гастев, создавший в 1921г. Центральный институт труда (ЦИТ). В центре внимания А.К. Гастева вопросы организации культуры труда, прикладная социология и социальная инженерия. Он предложил отказаться от «глубинных познаний» существа труда, а исследовать лишь «реакции работника» в рамках конкретных производственных операций. Решение задач повышения эффективности производства, по А.К. Гастеву, связывалось с организацией труда на конкретном рабочем месте, с использованием потенциала конкретного рабочего (его физических, физиологических возможностей, психологических установок т др.) [35].

Вторую группу составили: концепция организационной деятельности П.М. Керженцева, социально-трудовая концепция управления производством Н.А.Витке и теория административной емкости Ф.Р. Дунаевского. Керженцев П.М. выделил в научной организации труда три объекта - труд, производство и управление, сконцентрировав исследования на последнем. П.М. Керженцев был убежден, что процесс научной организации труда и управления невозможен без поддержки широких масс трудящихся, которые должны быть не только точными исполнителями директив, полученных сверху, но и проявлять широкую инициативу, придающую организации дополнительные жизненные силы. Развитие инициативы, по мнению П.М.Керженцева, приводит к тому, что «вместо прежних приказаний сверху создается особый вид руководства-подчинения, который выражается в известном соглашении между высшей и низшей инстанцией» [48].

Другой сторонник социального подхода к управлению Н.А. Витке в своей социально-трудовой концепции управления производством четко разграничил управление вещами и людьми и сконцентрировался на последнем. Главную задачу управления он видел в целесообразной организации людей как участников самой трудовой концепции («управление состоит в целесообразном сочетании людских волей»). Н. Витке считает необходимым дополнить единство трудовой организации, возникающее на основе взаимозависимости, единством социопсихологическим, основанным на культивировании «духа улья» - активной заинтересованности каждого работника группы и всего рабочего коллектива в успешном выполнении своего задания.

В ходе обозначенных исследований был осуществлен перенос акцента в теории управления с изучения производственных процессов на отдельного сотрудника, его возможности, формирование его взаимоотношений в коллективе. Эти идеи послужили развитию организационной культуры, культуры корпоративного менеджмента, которые составили одну из основ для развития современной культуры делового общения.

Начались исследования различных форм делового общения, механизмов делового общения и ее структуры, были сформулированы принципы делового общения. Оформилась теория делового общения (коммуникация), ключевыми терминами в которой стали «эффективность», «конструктивность», «результативность». Так, в исследованиях М.Дойча, Дж. Лорга, Г. Миллера, доказана продуктивность групповой деятельности, зависимость степени конструктивности решения деловых задач от подготовленности участников к совместной деятельности и общению, влияния типов взаимодействия на эффективность совместной деятельности. Так, М. Дойч установил, что члены группы, ориентированные на сотрудничество, более успешно выполняют предложенные задачи, с более высоким качеством, чем группы, члены которых конкурировали. Причем, в группах с ориентацией на сотрудничество сильнее была выражена мотивация к решению задачи, отмечалось чувство ответственности, имело место большее разделение труда по содержанию и частоте взаимодействия.

В результате проведенных исследований был выделен особый вид общения, складывающийся при осуществлении людьми совместной трудовой деятельности [18].

С начала 20 века получили развитие курсы обучения эффективной коммуникации в различных сферах деятельности (межличностная, организационная, бизнес-коммуникация). Большая работа в данном направлении была проделана Дейлом Карнеги. Он исследовал принципы и приемы общения выдающихся бизнесменов, политиков, государственных деятелей, связал их с научными разработками психологов и социологов своего времени и создал на этой основе собственную концепцию бесконфликтного и успешного общения. Он проводил семинары, где обучал слушателей эффективному общению, создал «Институт эффективного ораторского искусства и человеческих отношений» (Dale Carnegie Institute for Effective Speaking and Human Relations), (Ораторское искусство и оказание влияния на деловых партнеров,

1926, переработана в 1931. «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей», 1936).

За этот период культура делового общения стала частью общей культуры, принципы делового общения окончательно утвердились в обществе. Прикладной характер исследований определялся потребностями общества и каждого его члена в овладении деловым общением как инструментом решения социальных задач, что стимулировало образовательную деятельность по обучению деловому общению и вело к накоплению фактического материала, требующего более глубокого научного осмысления.

Содержательно-технологический этап (кон.60-х - пер.пол. 90-х гг. 20 века).

Владение культурой делового общения становится условием профессионального роста и личностного развития специалиста [43].

Ключевые научные сферы исследования: психология, педагогика, философия, лингвистика. Накопленные в предыдущий период данные позволили перейти к осмыслению содержательной стороны культуры делового общения. Исследования велись в следующих направлениях:

- изучение культуры делового общения в контексте таких широких понятий, как «профессиональная культура», «деловые отношения» и др. Это стало необходимым в связи с изменением роли культуры делового общения (из инструмента, обслуживающего деятельность предпринимателей, она стала частью культуры общества), как попытка определить ее новый статус и содержание;

- исследование и создание технологий эффективного общения (Ю. Фишер и др.). Успехи теории коммуникаций, психологии, психолингвистики и др. наук, в сочетании с признанием значимости делового общения как важнейшего инструмента решения различных социальных задач, активизируют исследователей на создание универсальных технологий общения;

- исследования культуры делового общения, ее особенностей, применительно к различным видам профессиональной деятельности [30].

В 60-90-х гг. психологами были проведены экспериментальные исследования структуры общения, его связи с различными психическими процессами (М. Аргайл, А.А. Бодалев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, М. Форверг и др.), его роли в личностном развитии и групповых процессах, анализа межличностных отношений в производственных коллективах (А.А. Бодалев, Л. Дафт, А.А. Леонтьев и др.), их природы, структуры, основных элементов, эффективности коммуникации (Р. Вебер, Г.Клаус, Д.Миллер и др.), рассмотрения видов коммуникаций, каналов передачи информации (Р.Бейлз, Е. Коллинз, Т.Костелло и др.), видов воздействия в общении (Г.Клаус, Я.Щепаньский и др.), особенностей общения различных возрастных групп и пр.

Особая роль на данном этапе принадлежит отечественным психологам, создавшим методологическую базу для исследования общения. деятельностный подход к общению, раскрытый в трудах Б.Г. Ананьева, Г.М. Андреевой, А.А. Бодалева, А.А.Леонтьева.

Попытки его преодоления, например, через понимание общения и деятельности как двух равноправных сторон социального бытия человека у Э.Г.Юдина, стали основой для многих исследований во всем мире, позволили глубже понять сущность общения и жизнедеятельности человека и способствовали выделению делового общения в самостоятельный предмет психологических исследований, расширению сферы изучения делового общения [102].

Полученные исследователями данные свидетельствовали о ключевой роли общения в жизнедеятельности человека, появилась возможность технологизировать процесс общения, совершенствовать различные стороны общения в профессиональной, личной сферах. В науке исследовались возможности использования знаний о взаимосвязях общения с другими психическими процессами, состояниями для решения конкретных задач в отдельных сферах психологического консультирования, управления организацией, политического и социального влияния и др.

В психологии был заложен фундамент, который стал базой для различных отраслей науки, ориентированных на изучение культуры делового общения.

Накопленные исследователями данные к концу периода, позволили выделить существенные черты делового общения:

- деловое общение возникает только на основе определенного вида деятельности (часто порожденного общей задачей, проблемой), его предметом является общее дело;

- существует общая цель (при любых разногласиях), достижение которой важно для всех субъектов общения;

- субъекты делового общения выступают как самостоятельные личности, обладающие собственной позицией и отстаивающие ее;

- деловое общение регулируется нормами и стандартами, определяющими эффективность выполнения совместной деятельности.

Ценностно-смысловой этап (втор.пол.90-х гг. 20-нач. 21вв).

Развитие понятия «культура делового общения» происходило на основе интеграции знаний из различных областей науки (экономика, философия, культурология, психология, педагогика и др.).

Для всех наук, занимающихся исследованием культуры делового общения, в данный период характерно смещение акцентов с изучения технологий делового общения к исследованию ценностного содержания данного понятия. В исследованиях начинают преобладать культурологический, акмеологический подходы, что обусловлено общими тенденциями в науке [21].

Период постмодернизма в культуре, развитие и распространение идей экзистенциализма с его ориентацией на поиск смыслов, определили содержание исследований культуры делового общения.

В менеджменте поднимаются вопросы ценностей, миссии, как на корпоративном, так и на личностном уровне. Именно становление, развитие личности сотрудника, осознание им смысла своей профессиональной дея-

тельности рассматривается как ключ к повышению качества и эффективности труда.

Это находит отражение в исследованиях культуры делового общения, которая рассматривается через призму ценностных характеристик деловой культуры и личностных ценностей партнеров по общению.

Второй стороной исследований культуры делового общения становится ее становление как составляющей психологической культуры современного человека.

Это находит отражение как в выборе предмета исследования, так и в содержании учебников и учебных пособий для менеджеров, экономистов представителей других специальностей, обязательной составляющей которых становится рассмотрение психологии субъектов общения.

Разрабатываются технологии ведения делового диалога, психологическая культура которого предполагает умение создать благоприятный психологический климат деловой беседы, использовать приемы разрядки отрицательных эмоций и самоуспокоения, защищаться от некорректных собеседников и партнеров, ставить вопросы и отвечать на них, опровергать доводы оппонента и умело его выслушивать (Ф.А. Кузин, Г.А. Шредер, Д.Ягер и др.). Смысл, вкладываемый в феномен межличностного взаимодействия и связи, устанавливающейся между субъектами в ситуации делового диалога различен: от констатации факта простого восприятия людьми друг друга, передачи от одного к другому утилитарной информации, до взаимного расположения, взаимодействия, формирования чувства взаимного доверия [54].

В зарубежной науке исследуют понятие «деловое общение» в контексте профессиональной и личностной культуры (Р. Вердербер, К. Вердербер и др.). В отечественных исследованиях сложилось самостоятельное понятие «культура делового общения», в рамках которого исследуются связи личностных ценностей, психологических мотивов и потребностей личности с социальными этическими нормами делового общения (С.Б. Лавров, Ф.А. Кузин и др.) [71].

Обращение к деловому общению у обучающихся как самостоятельному предмету исследования связано с работами в области управления образованием (А.М. Баскаков, 1999 И.И. Зарецкая, 2002 и др.) и продолжающимися исследованиями в сфере профессиональной культуры обучающихся (В.И. Андреев, 1996, Г.И. Гайсина, 2002 и др.). Большая часть исследований культуры делового общения обучающихся сочетает в себе изучение ее содержательной стороны с разработкой практических программ и рекомендаций по ее формированию у обучающихся (А.Я. Найн, А.М.Соломатин и др.).

Основное внимание было уделено структурно-функциональной стороне делового общения в профессиональной культуре. В начале 21 века значительно расширилась сфера исследования культуры делового общения в педагогике, были затронуты новые вопросы:

1) повышение эффективности собственно педагогического общения, через привнесение в него этических норм, практических техник делового общения (И.И. Зарецкая, И.Я. Хазанов и др.);

2) выстраивание взаимоотношений внутри педагогического коллектива на основе делового общения (А. Кузибецкий, Н. Рождественская и др.);

3) регулирование конфликтов в образовательной среде делового общения (Г.И. Козырев, В.И. Ольшанский и др.) [41].

Деловое общение стало рассматриваться в качестве составляющего элемента педагогической культуры, коммуникативной культуры, положено начало исследованиям вопросов профессиональной субъектности, субъектно-личностной рефлексии в деловом общении (Л.А. Аухадеева, С.П. Иванова и др.). Исследователи обратились к культурологическому и субъектно-личностному аспектам проблемы, опираясь на концепции исследования личности, представленные в трудах Н.В. Бочкиной, Е.В. Бондаровской, В.С. Ильина, С.Л. Рубинштейна и др.

Эти подходы определили круг исследований культуры делового общения, среди которых:

- самоактуализация профессиональной позиции в деловом общении с коллегами;
- деловое общение как составляющий элемент педагогического творчества;
- развитие профессиональной субъектности в деловом общении;
- вопросы субъектно-личностной рефлексии в деловом общении и др.

Таким образом, культура делового общения изучена как элемент профессиональной культуры, одновременно культура делового общения как неотъемлемая часть общей культуры общения исследуется в контексте категорий «ценность», «смысл», «личностная установка» обучающегося [29].

Анализ научных исследований показывает, что остается недостаточно исследованным вопрос о формировании культуры делового общения обучающихся в процессе изучения иностранного языка.

Анализ психолого-педагогической, философской, социологической и культурологической, лингвокультурологической литературы позволяет выделить следующие структурные компоненты культуры иноязычного делового общения современного специалиста:

- аксиологический, представляющий собой совокупность относительно устойчивых ценностей (моральных, этических, корпоративных, личностных) в сфере делового общения современного специалиста, овладевая которыми, он субъективирует их, делает лично значимыми;

- когнитивный, представляющий собой совокупность знаний будущим специалистом различных сторон делового общения в контексте профессиональной деятельности (коммуникативной, интерактивной и перцептивной);

- операциональный, представляющий собой совокупность аналитико-рефлексивных (анализ и рефлексия целостного делового общения и его элементов), конструктивно-прогностических (осуществление процесса целеполагания и конструирования делового общения, его планирование и предвидение искомых результатов), организационно - деятельностных

(использова-

ние адекватных средств, форм, методов, приемов делового общения для достижения оптимальных результатов профессиональной деятельности), оценочно-информационных (самодиагностика уровня осуществления делового общения, личностного, общекультурного и профессионального развития, сформированности компонентов культуры делового общения) и коррекционно-регулирующих (внесение корректив и регулирование своей деятельности на основе полученной информации) умений;

- личностно-творческий, представляющий собой совокупность индивидуальных качеств, позволяющих осуществлять творческое, деловое общение и обусловленный тем, что деловое общение может реализовать специалист, осознающий себя личностью, способный выделить свое "Я- профессиональное" из окружающей действительности, рефлексировать свои действия, слова и мысли; творческий характер делового общения, связанный с новизной и значимостью результатов решения разного рода коммуникативных задач, возникающих в процессе осуществления профессиональной деятельности, вызывает синтез психических сфер (познавательной, эмоциональной, волевой и мотивационной) личности будущего специалиста, личностный смысл культуры делового общения требует достаточно высокой степени активности, осознанного овладения обучающимися приемами и операциями делового общения.

Таким образом, выше изложенные теоретические положения позволяют рассматривать культуру делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку как сложное интегративное личностное образование, существующее в единстве аксеологического, когнитивного, операционального и личностно-творческого компонентов, выступающее неотъемлемой составляющей социальной и личностной культуры современного специалиста, позволяющее осуществлять эффективное взаимодействие субъектов общения, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера в процессе выполнения сов-

местной иноязычной речевой деятельности и выступающее средством повышения качества этой деятельности.

1.2 Разработка структурно-функциональной модели формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку

Анализ теории и практики формирования культуры делового общения у обучающихся на первом этапе исследования стал основанием перехода на следующий этап разработки модели формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

В ходе исследования мы опирались на классическое определение модели как представленного мысленно, а затем деятельно реализованного аналога изучаемого процесса или объекта, способного заменить данный процесс/объект так, чтобы возникла возможность получить о нем новую информацию [102]. Исходным в деятельности моделирования являлось понимание того, что модель выполняет ряд функций по отношению к исследуемому явлению: нормативную, информационную, иллюстративную, объяснительную, проективную, преобразующую (эвристическую). Помимо многоаспектного теоретического анализа процесса формирования культуры делового общения у обучающихся, моделирование давало возможность создания механизма управления деятельностью педагогов иностранного языка по формированию культуры делового общения у студентов и оценки результативности его осуществления.

Модель формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку, разработанная в ходе нашего исследования, является структурно-функциональной (по типологии В.И.Загвязинского [49]). Характеристики такого типа модели предусматривают представление иерархически организованной структуры модели-

руемого процесса, выделение его системообразующей основы, схематическое изображение функциональной взаимосвязи элементов модели и особенностей функционирования системы в целом.

Структура создаваемой модели определялась пониманием нами уточненной на первом этапе исследования и представленной в первом параграфе сущности процесса формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Под моделью понимают искусственно созданное для изучения явление (предмет, процесс, ситуацию), аналогичное другому явлению, исследование которого затруднено или невозможно. Таким образом, модели выступают как аналоги объектов исследования, то есть они сходны с ними, но не тождественны им [8].

При разработке модели мы будем учитывать факторы социального и личностного заказа общества. Социальным заказом является потребность современного общества в образовании обучающихся, владеющих иноязычными способностями. Личностным заказом выступает потребность личности обучающегося неязыковых вузов в иноязычном общении [100].

Процесс формирования культуры делового, иноязычного общения представляет собой сложный и многосторонний процесс, поэтому системный подход для нашего исследования является основополагающим. Это объясняется тем, что процесс формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку представляет собой целостную систему, состоящую из взаимосвязанных и взаимообусловленных элементов. Исследователями системного подхода являлись А.Н. Аверьянов, Н.В. Кузьмина, В.Г. Афанасьева, Э.Г. Юдин, И.В. Блауберг.

Значение системного подхода для нашей работы заключается в следующем:

– позволяет рассмотреть процесс формирования культуры делового общения обучающихся неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку как систему. В нашей работе под системой мы понимаем зависимость

каждого элемента системы друг от друга, что подразумевает в свою очередь воздействие на один или несколько элементов системы, обязательно вызывает реакцию или изменение других элементов;

– позволяет построить структурно-функциональную модель формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку [20].

Деятельностный подход предполагает рассмотрение обучения студентов иностранному языку через их непосредственную деятельность, то есть обучающийся получает знания, овладевает компетенциями благодаря тому, что действует в процессе обучения в нужных ему направлениях, занимает активную познавательную позицию, а не только позицию слушающего, реципиента информации. Деятельностный подход в обучении иностранному языку занял ведущую позицию в современной системе образования, так как он отвечает новым требованиям к обучению. Как говорил известный педагог А.Н. Леонтьев, знания и умения приобретаются лишь в ходе работы и в результате труда самого обучающегося. Суть деятельностного подхода, а также становление в результате его использования личности студента изучали такие ученые как Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Д.Б. Эльконин, П.Я. Гальперин, В.В. Давыдов.

В педагогической науке деятельностный подход имеет разнообразное значение, а именно:

- рассматривает процесс обучения через деятельность обучающегося и педагога, раскрывая сущностные черты их взаимосвязи;

- выделяет особые свойства в процессе участия студентов в научной деятельности;

- придает воспитательному аспекту и личностному развитию особую важность;

- рассматривает процесс обучения как постоянную смену деятельности [98].

Личностно-ориентированный подход позволяет рассматривать процесс

формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку как личностно значимую категорию, учитывая индивидуально-психологические особенности обучающихся.

Личностно-ориентированный подход - это концентрация внимания преподавателя на целостной личности обучающегося, забота о развитии не только его интеллекта, гражданского чувства ответственности, но и духовной личности с чувственными, эстетическими, креативными задатками и способностями развития [21].

Модель состоит из целевого, концептуального, деятельностного и оценочно-результативного блоков.

Целевой блок модели включает в себя основную цель формирования культуры делового общения обучающихся неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Концептуальный блок содержит в себе педагогические подходы формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Деятельностный блок представлен практическими учебно-познавательными действиями по формированию и развитию культуры делового общения, при осуществлении которых используются разные формы организации учебного процесса (интерактивные упражнения, игровые задания, творческие задания, самостоятельная работа обучающихся в рамках образовательного процесса); методы (методы стимулирования, позволяющие поощрять активных и инициативных обучающихся; контроля, обеспечивающие усиление самоконтроля обучающихся); средства: общие (федеральный государственный стандарт высшего образования, учебный план, учебные и учебно-методические пособия) и специальные (мультимедиа, разработанная программа). Деятельностный блок включает в себя поэтапность процесса формирования культуры делового общения. На первом этапе происходит покомпонентное развитие навыков. Обучающиеся могут понимать простейшие вопросы и предложения, основное содержание устной речи, читать короткие

тексты, составлять краткую характеристику о себе, написать личное письмо, грамотно поддержать разговор на знакомую тему. На втором этапе происходит комплексное закрепление навыков. Обучающиеся могут ясно выражать свои чувства и мысли, оперировать основными разговорными ситуациями, четко строить предложения, грамотно согласовывать слова в предложении, понимать общий смысл и ключевые моменты с учетом контекста, понимать содержание материала, грамотно и доступно выражать свои мысли и отношение в письменном виде. На третьем этапе обучающиеся должны овладеть навыками, а именно, фиксировать и предоставлять сведения о разных событиях и обстоятельствах, различать стили (понимание разговорного, уличного, официального стилей), составлять истории и письма с использованием разных стилей, правильно и понятно выражать мысли, работать с устойчивыми фразами, понимать и учитывать основные моменты с первого раза [97].

Оценочно-результативный блок включает описание критериев, показателей сформированности культуры делового общения студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку, средства, методики измерения и оценки состояния культуры делового общения.

К сожалению, на современном этапе не существует единого теста для полного представления об имеющемся уровне культуры делового общения у индивида. Следовательно, целесообразно использовать комплексную методику для выявления культуры делового общения, включающую в себя тестологический и нетестологический подходы.

Тестологический подход предусматривает использование тестов на выявление уровня общих умственных способностей, мышления, вербальных способностей, языкового интеллекта, а также лингводидактических тестов (на определение уровня владения иностранным языком) [47].

К нетестологическому подходу выявления способности к языкам можно отнести: наблюдение за овладением языком в естественной мультязыковой среде, выявление речевых способностей родного языка, выявление обще-

го уровня развития интеллекта не тестовыми методами, использование метода ассоциативного эксперимента, определение объема кратковременной вербальной памяти [98].

Процесс формирования культуры делового общения рассматривается как целостный, образовательный процесс, в котором деятельность педагога направлена на:

- регуляцию (стимуляцию) мотивации по формированию культуры делового общения,
- наполнение образовательного процесса содержанием, отражающим как требование ФГОСа, так и актуальные потребности и интересы всех субъектов образования,
- организацию учебного процесса с использованием интерактивных форм обучения с учетом индивидуальных способностей и потребностей;
- сформированность культуры делового общения у студентов неязыковых вузов;
- адекватную систему оценки уровня сформированности культуры делового общения.

В качестве критериев сформированности культуры делового общения обучающихся неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку нами были взяты когнитивный, деятельностный и мотивационный критерии. Каждый критерий имеет низкий, средний и высокий уровень сформированности культуры делового общения.

Когнитивный критерий показывает наличие знаний о языке (знание лексики, грамматики, фонетики, стилистики), достаточное использование в устной и письменной речи грамматических структур, свойственных деловому этикету. Для высокого уровня характерны глубокие, системные, устойчивые знания о языке, проявляющиеся во всех его аспектах (в лексике, грамматике, фонетике, стилистике). На среднем уровне обучающийся показывает системные знания по отдельным аспектам языка. Низкому уровню соответствуют бессистемные, неосознанные и поверхностные знания.

Показателями деятельностного критерия являются умения вступать в коммуникацию на иностранном языке, анализировать собственную деятельность и осуществлять самостоятельный творческий поиск в решении проблем. На высоком уровне проявляются высокая степень самостоятельности и творческое проявление умений и знаний. Средний уровень характеризуется репродуктивным характером проявления умений, которые являются ситуативными, а степень субъектной активности невысока. Низкому уровню соответствует заученное, стереотипное, неосознанное проявление умений в деятельности.

Мотивационный критерий имеет следующие показатели: проявление интереса и желания изучать культуру делового общения в ходе обучения иностранному языку. Высокому уровню соответствует наличие системных знаний, способность и готовность к решению и постановке проблем в сфере делового, иноязычного общения. Средний уровень характеризуется проявлением интереса и желания овладеть культурой делового общения при изучении каких-то определенных тем. Для низкого уровня характерно преобладание созерцательно-познавательного интереса, который имеет неустойчивый характер.

Результатом стала обобщенная теоретическая модель формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку, которая представлена структурными и функциональными составляющими на рисунке 1.

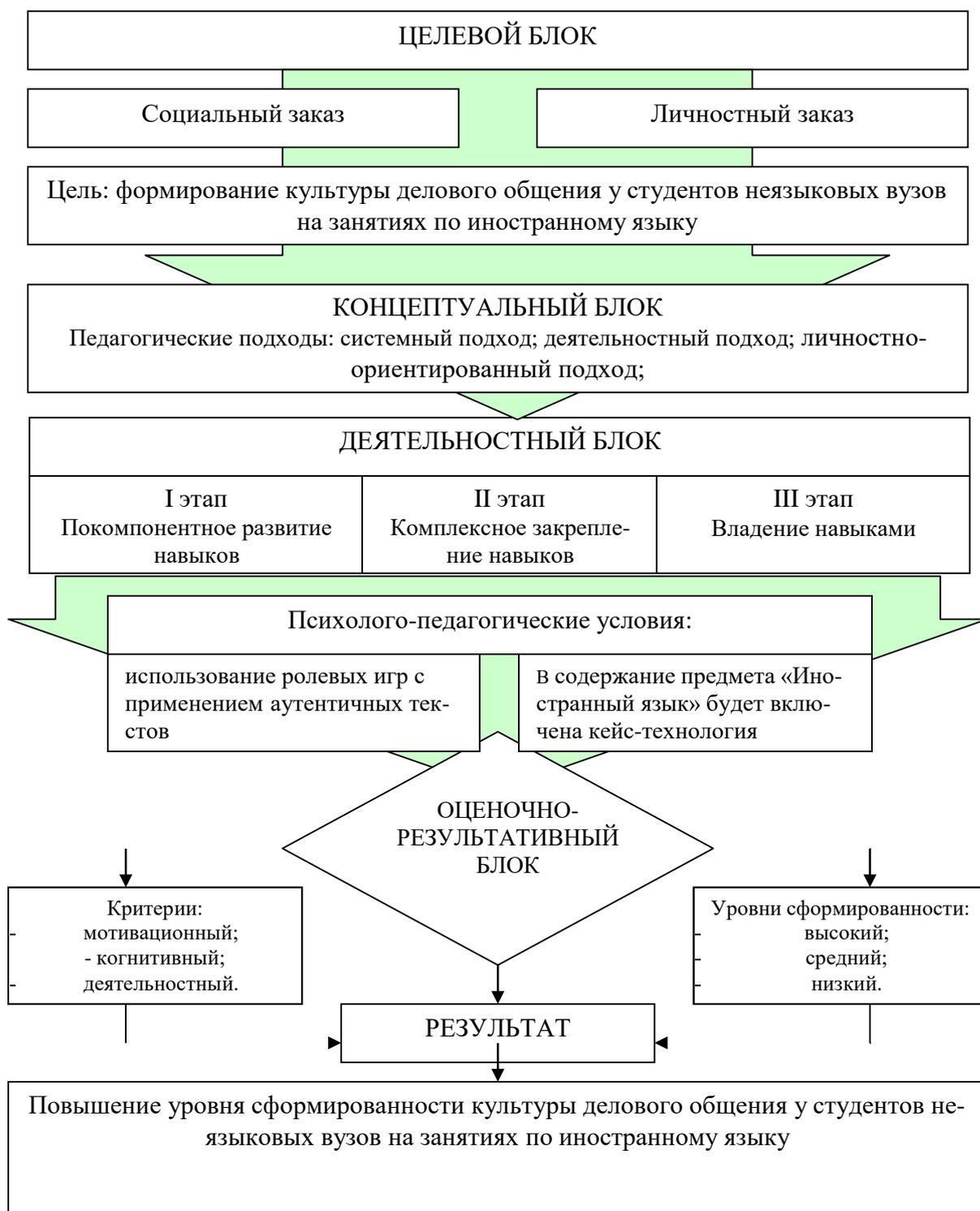


Рисунок 1. Модель формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку

Таким образом, для выявления уровня сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку проводится анализ результата обучения. Под результатами обучения мы понимаем описание того, что студент должен знать, понимать и уметь применять после завершения определенного этапа обучения. Они формируют параметры, которые можно измерить при помощи метода контроля, а результаты измерения можно считать доказательством подтверждения уровня сформированности культуры делового общения.

1.3 Обоснование психолого-педагогических условий эффективного функционирования модели формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку

Эффективным способом формирования культуры делового общения является применение **кейс-технологий**. Отличительными чертами кейс-технологий являются:

- создание условий выбора. Данные условия дают возможность студентам проявить самостоятельность и показать свою заинтересованность в выбранной ими образовательной сфере;
- многообразие видов деятельности, что позволяет обучающимся развить свои способности разносторонне;
- лично-деятельностный характер образовательного процесса, способствующий развитию мотивации к познанию и творчеству, самореализации и самоопределению;
- лично-ориентированный подход к обучающимся. Главной и важной целью этого подхода является создание «ситуации успеха» для каждого;
- создание условий для самореализации, самопознаний и самоопределения личности;
- признание за обучающимися права на пробу и ошибку в выборе,

что позволяет им анализировать и адекватно критиковать свою деятельность;

- применение таких средств определения результативности, которые помогают студентам видеть свой прогресс и собственное развитие в комфортных условиях и режиме для них самих. При этом такие средства должны мотивировать, а не ущемлять достоинства личности обучающихся [2].

Выбор кейс-технологий был обусловлен их направленностью не столько на освоение представлений, сколько на формирование у обучающихся самостоятельности, активности, коллективной деятельности. В процессе использования кейс-технологий не только активизируется индивидуальная интеллектуальная активность каждого студента, но и развиваются межличностные отношения, обучающиеся учатся преодолевать коммуникативные барьеры в общении, формируются условия для саморазвития личности каждого студента. Интерактивная деятельность в процессе кейс-технологий предполагает организацию и развитие диалогового общения, взаимодействие, совместное решение общих и значимых для каждого участника задач. Особенно актуально использование кейс-технологий для обучающихся на занятиях по иностранному языку. Активное речевое взаимодействие обучающихся, многократное проговаривание материала в совместной деятельности содействует развитию речи, мышления и психических функций у обучающихся, способствует эффективному формированию культуры делового общения [10].

Название «кейс» произошло от латинского термина «casus» – запутанный или необычный случай. Впервые кейсы были применены в учебном процессе на факультете права Гарвардского университета в 1920 году. В настоящее время кейсы широко используются в обучении за рубежом. В России эту технологию можно считать молодой.

Понятие кейс-технология определяется специалистами как интерактивная технология обучения, на основе реальных или вымышленных ситуаций, направленных не столько на освоение знаний, сколько на формирование у обучающихся новых качеств и умений, в частности на формирование умения рассуждать, то есть на развитие у обучающихся способностей к деловой

коммуникации [13].

Кейс-технология имеет большое влияние на сенсорное, умственное и речевое развитие. Психологами (П.Я. Гальперин, А.В. Запорожец, А.Н. Леонтьев) доказана взаимосвязь развития восприятия, мышления и речи: при назывании обучающихся вслух воспринимаемых предметов, они различаются и осмысливаются быстрее, появляется возможность активизировать и закрепить словарь, принять правильное решение. Кейсы помогают принять правильное решение студенту путем рассуждения вслух. Использование кейсов предполагает знакомство с реальной или смоделированной проблемой и представление своего взгляда на её решение. Сущностью кейс-технологии является анализ проблемной ситуации. Анализ как логическая операция мышления способствует речевому развитию студента, «поскольку речь является формой существования мышления, между речью и мышлением существует единство» (С.Л. Рубинштейн) [87, с.218].

Кейс-технология актуальна, соответствует требованиям современной государственной образовательной политики, нацелена на личностно ориентированное деятельностное обучение, способствует реализации комплексного подхода, развитию личности студента, его высших психических функций. Кейс-технология активизирует образовательный процесс, преодолевает классический дефицит традиционного обучения, предлагаемый на кейсах материал интересен обучающимся и вызывает у них эмоциональный отклик.

Основным достоинством кейс-технологии, позволяющим использовать её в работе с обучающимися является возможность прорабатывать различные проблемы и находить их решение используя уже имеющиеся знания, развивать способность взаимодействовать со сверстниками и взрослыми. Иными словами, в процессе работы над кейсом совместными усилиями группа анализирует какую-либо конкретную или абстрактную проблемную ситуацию и вырабатывает практическое решение поставленной проблемы или жизненной ситуации. Особенно важно то, что здесь сочетается индивидуальная работа обучающихся с проблемной ситуацией и групповое обсуждение

предложений, подготовленных каждым членом группы. При этом работа с предлагаемой ситуацией имитирует механизм принятия решения в жизни, он адекватен аналогичной жизненной ситуации. Кроме того, использование кейс-технологии способствует формированию у обучающихся умений оперировать имеющимися знаниями, выстраивая логические схемы решения проблемы, аргументировать свое мнение, что способствует развитию у обучающихся не только речевых навыков, но и системы ценностей и жизненных установок.

Выбор кейс-технологии обусловлен также их направленностью не столько на освоение представлений (когнитивная составляющая), сколько на формирование у обучающихся эмоционально-оценочного отношения к окружающему миру (желание, стремление выполнять правила и нормы поведения, оценивать и высказывать свое отношение к поступкам других) и поведенческой составляющей (самостоятельность, активность в выборе средств и способов деятельности, умения применять имеющиеся знания и добывать новые знания). Кейс-технологии позволяют студенту усваивать определенные знания в новой для себя ситуации и перенести их на себя, что является наиболее актуальным при работе с материалом абстрактного характера (правила и нормы поведения, нравственные и моральные принципы и т.д.).

Особенности использования кейс-технологии в работе с обучающимися обусловлено, с одной стороны, особенностью использования этих технологий (необходимость сформированности определенных умений и навыков: умения высказывать свою точку зрения, грамотно и правильно строить высказывание, воспринимать точку зрения собеседника, умение договариваться, выбирать среди нескольких вариантов наиболее приемлемый в конкретной ситуации), с другой стороны – особенностями обучения иностранному языку [26].

Данная технология, с одной стороны, требует наличия у студентов определенных знаний и умений, а с другой – способствует их развитию. В нашем случае, развитию коммуникативных навыков, а точнее формирования

культуры делового общения. Студент учится формулировать, определять, анализировать предлагаемую ситуацию, а затем обосновывать свои мысли и идеи по отношению к ней. Публичное изложение собственных мыслей и идей – это достаточно сложный процесс, как с лингвистической, так и с психологической точки зрения. Использование кейс-технологии способствует формированию и развитию не только речевых навыков, но и также навыков публичного выступления. Обучающиеся проговаривают ситуацию и пропускают её через себя. Они учатся делать выводы, находить решения проблемы в реальной действительности, учатся сравнивать предполагаемый результат с достигнутым, доказывать свою точку зрения, аргументировать свой ответ [3].

Таким образом, кейс-технология – это общее название технологий обучения, представляющих собой методы анализа. Существует несколько видов кейсов:

- метод игрового проектирования – процесс создания или совершенствования объектов;
- метод проигрывания ролей (инсценировки) – предлагается в виде инсценировки создать ситуацию и дать возможность оценить поступки;
- дебрифинг – достоинством является подчеркнутая связь первоначальных целей с обзором окончательных результатов;
- метод инцидентов – поиск информации для принятия решения самим слушателем;
- метод «информационного лабиринта» - заключается в умении занять позицию человека и справиться с задачами, которые она подразумевает;
- метод ситуационного анализа (конкретной ситуации, кейс- иллюстрации, фото-кейс) – предлагается картинка и текст с описанием сложившейся ситуации, задача, требующая решения [10].

Далее рассмотрим следующее педагогическое условие – использование на занятиях по иностранному языку **ролевых игр с применением аутентичных текстов.**

Основной идеей ролевых игр с применением аутентичных текстов яв-

ляется такая организация обучения, в которой обучающиеся не просто усваивают готовые знания, а открывают новые знания в процессе своей собственной деятельности. Главная задача ролевых игр – усвоение обучающимися активных форм жизнедеятельности, в познании и утверждении их собственной личности. Следовательно, *ролевые игры* – это развитие студента в игровом общении со сверстниками на протяжении всего занятия, а не одного его элемента. Это не отдельные «вставные номера», это не разминка, отдых или полезный досуг, это стиль работы преподавателя и обучающихся, смысл которого не столько облегчить студентам саму работу, сколько позволить им, заинтересовавшись, добровольно и глубоко изучить и познать её [27].

Рассмотрим принципы ролевых игр:

1. *Принцип работы в малых группах.* В малых группах складываются более благоприятные и естественные эмоциональные условия для позитивного сравнения себя с другими, для передачи знаний, помощи и поддержки друг другу. Работая в малых группах, преподаватель имеет больше возможности уделить внимание индивидуально каждому студенту.

2. *Принцип смены лидерства.* Этот принцип дает обучающимся быть на месте преподавателя, то есть быть главным при выполнении заданий, контролировать выполнение заданий, быть над процессом обучения. Лидер постоянно меняется. Им может быть каждый обучающийся на занятии в разных заданиях, играх, упражнениях.

3. *Принцип движения.* Данный принцип означает снятие блокирующей телесной несвободы. Под любыми предлогами необходимо давать обучающимся двигаться на занятии. Образовательная, совместная и самостоятельная деятельность обучающихся должна сочетаться с двигательной активностью и сменой мизансцены, что способствует снятию эмоционального напряжения, например, обучающиеся не только сидят, но и встают, ходят, хлопают в ладоши, играют с мячом, а также они могут общаться и выполнять задания в разных местах кабинета (например, в центре, за столами, на полу).

4. *Принцип интеграции* всех видов деятельности выражается в объ-

единении таких видов деятельности на занятии, как познавательно- исследовательская, трудовая, продуктивная, музыкально-художественная, коммуникативная, двигательная, игровая.

5. *Принцип практической полифонии.* Данный принцип означает, что в обучении и воспитании на занятии нужно стремиться к большому числу целей. Нет ничего неважного на занятии. Не стоит ограничивать деятельность обучающихся узкой обучающей целью.

6. *Принцип снятия с преподавателя оценивающей, судейской роли.* Роль преподавателя подразумевает быть советчиком, другом, помощником для студента. Данный принцип позволяет обучающимся совершать ошибки, учиться на них, получать опыт и знания в позитивной, дружелюбной обстановке, зная, что его обязательно направят и поддержат, и он всегда может обратиться за помощью к преподавателю.

7. *Принцип равноправия.* Данный принцип подразумевает равноправие преподавателя и студента. Преподаватель должен быть увлечен той деятельностью, которую сам предлагает обучающимся, показывать тем самым пример. А также педагог должен быть готов со всеми смеяться, огорчаться, волноваться, ошибаться, «вылетать» из игры, исправляться, то есть быть наравне с обучающимися. При этом важно преподавателю быть одновременно в процессе деятельности и над процессом, чтобы контролировать саму деятельность и вовремя реагировать на её изменения.

8. *Принцип использования обучающимися знаний,* накопленных прошлым жизненным опытом и отказа преподавателя от подавления такого использования.

9. *Принцип неразделимости заданий и игры.* Не стоит играть ради игры, то есть видеть в игре только развлечение. Ролевая игра должна иметь образовательную цель. Образовательные игры развивают обучающихся физически и умственно.

10. *Принцип права на ошибку.* Целью данного принципа является донести до обучающегося, что ошибка – это хорошо. На ошибках можно

учиться, получать опыт, знания, умения и навыки. Важнее включить в работу активность, чем заглушить ее страхом ошибки.

11. *Принцип смены темпа и речи* помогает ограничивать во времени деятельность обучающихся. Таким образом, обучающиеся понимают, что каждое задание имеет свое начало и конец и требует определенной сосредоточенности [40, 68, 70].

Ролевые игры с применением аутентичных текстов могут быть применимы для любого возраста обучающихся. При этом образовательная цель и сами игры будут отличаться. В нашем исследовании выбор игровых заданий сделан с учетом:

- возраста обучающихся;
- социального опыта обучающихся;
- образовательных потребностей обучающихся;
- уровня владения иностранным языком обучающихся [11].

Участниками нашего исследования являются обучающиеся неязыковых вузов, иными словами юноши и девушки. Юношеский период – это жизненный этап перехода от детства к взрослости. Главная особенность данного возраста - это глубокие качественные преобразования, затрагивающие все стороны развития студента. Обучающийся стремится быть самостоятельным, независимым, чтобы его воспринимали, прежде всего, как личность. На этом возрастном периоде достигается высокий уровень развития познавательных процессов, обучаемости, интеллекта и творческих способностей. Молодые люди характеризуются наличием настойчивости, упорства в достижении целей, умением преодолевать трудности и препятствия. Под влиянием окружающей среды формируется мировоззрение, нравственные убеждения и идеалы, моральные и эстетические чувства к окружающему миру. Стремление познать окружающий мир способствует тому, что юноши и девушки проявляют интерес к разным видам деятельности, что формирует их профессиональный интерес и наличие хобби. На сегодняшний день молодые люди являются активными пользователями интернета, используя его как способ общения со

сверстниками, доступ к онлайн играм, источник информации и заработка. Знание иностранного языка значительно расширяет возможности использования интернета. Юноши и девушки могут общаться со сверстниками из разных стран, заводить новые знакомства и иметь возможность путешествовать. Большая часть игр написана на английском языке, что является одним из средств формирования культуры делового общения. Знание иностранного языка позволяет обучающимся узнавать информацию из оригинальных источников других стран. Таким образом, изучение иностранного языка является актуальной темой для обучающихся неязыковых вузов [28, 76].

Ролевые игры с применением аутентичных текстов более эффективны, когда применяются на протяжении всего занятия. Таким образом, игровые задания и игры используются нами для отработки грамматики, лексики, фонетики, говорения, письма на английском языке, что включает в себя план занятия.

В нашем исследовании под игрой с применением аутентичных текстов мы понимаем упражнение, которое дает возможность многократного повторения речевого образца в условиях, имитирующих реальное речевое общение с такими признаками, как спонтанность, эмоциональность, целенаправленность речевого воздействия. Это средство позволяет превратить сложный процесс обучения в увлекательное, познавательное, интересное учебное занятие [24, 75].

Таким образом, согласно выдвинутой нами гипотезе психолого-педагогическими условиями повышения эффективности формирования культуры делового общения на занятиях по иностранному языку является: 1) использование ролевых игр с применением аутентичных текстов; 2) применение кейс-технологий.

Выводы по главе 1

Культура делового общения является одним из видов культуры и проявляется на двух уровнях:

1) культура делового общения с точки зрения массового обыденного сознания населения;

2) культура с точки зрения теоретического сознания ученых, где концентрируются научные знания о деловом общении, его различных моделях и механизмах развития.

В своем исследовании мы исходим из того, что такой феномен как культура делового общения на занятиях по иностранному языку не является изначально заданным качеством, а выступает сложным структурно-уровневым образованием, которое проходит длительный период становления, совершенствования и развития. В силу этого со всей очевидностью встает вопрос о необходимости выявления структуры культуры делового общения на занятиях по иностранному языку.

Анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования позволил нам выделить основные этапы становления понятия «культура делового общения»:

- 1) инструментально-прикладной этап (20-60-е гг. 20 века);
- 2) содержательно-технологический этап (кон.60-х - пер.пол. 90-х гг. 20века);
- 3) ценностно-смысловой этап (втор.пол.90-х гг. 20-нач. 21вв).

Анализ научных исследований показывает, что остается недостаточно исследованным вопрос о формировании культуры делового общения обучающихся в процессе изучения иностранного языка.

Анализ психолого-педагогической, философской, социологической и культурологической, лингвокультурологической литературы позволяет выделить следующие структурные компоненты культуры иноязычного делового общения современного специалиста:

- аксиологический, представляющий собой совокупность относительно устойчивых ценностей (моральных, этических, корпоративных, личностных) в сфере делового общения современного специалиста, овладевая которыми, он субъективирует их, делает лично значимыми;

- когнитивный, представляющий собой совокупность знаний будущим специалистом различных сторон делового общения в контексте профессиональной деятельности (коммуникативной, интерактивной и перцептивной);

- операциональный, представляющий собой совокупность аналитико-рефлексивных (анализ и рефлексия целостного делового общения и его элементов), конструктивно-прогностических (осуществление процесса целеполагания и конструирования делового общения, его планирование и предвидение искомых результатов), организационно - деятельностных (использование адекватных средств, форм, методов, приемов делового общения для достижения оптимальных результатов профессиональной деятельности), оценочно-информационных (самодиагностика уровня осуществления делового общения, личностного, общекультурного и профессионально развития, сформированности компонентов культуры делового общения) и коррекционно-регулирующих (внесение корректив и регулирование своей деятельности на основе полученной информации) умений;

- лично-творческий, представляющий собой совокупность индивидуальных качеств, позволяющих осуществлять творческое, деловое общение и обусловленный тем, что деловое общение может реализовать специалист, осознающий себя личностью, способный выделить свое "Я- профессиональное" из окружающей действительности, рефлексировать свои действия, слова и мысли; творческий характер делового общения, связанный с новизной и значимостью результатов решения разного рода коммуникативных задач, возникающих в процессе осуществления профессиональной деятельности, вызывает синтез психических сфер (познавательной, эмоциональной, волевой и мотивационной) личности будущего специалиста, личностный смысл культуры делового общения требует достаточно высокой степени ак-

тивности, осознанного овладения обучающимися приемами и операциями делового общения.

Таким образом, выше изложенные теоретические положения позволяют рассматривать культуру делового общения у студентов на занятиях по иностранному языку как сложное интегративное личностное образование, существующее в единстве аксеологического, когнитивного, операционального и личностно-творческого компонентов, выступающее неотъемлемой составляющей социальной и личностной культуры современного специалиста, позволяющее осуществлять эффективное взаимодействие субъектов общения, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера в процессе выполнения совместной, иноязычной, речевой деятельности и выступающее средством повышения качества этой деятельности.

Модель состоит из целевого, концептуального, деятельностного и оценочно-результативного блоков.

Целевой блок модели включает в себя основную цель формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Концептуальный блок содержит в себе педагогические подходы формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Деятельностный блок представлен практическими учебно-познавательными действиями по формированию и развитию культуры делового общения, при осуществлении которых используются разные формы организации учебного процесса (интерактивные упражнения, игровые задания, творческие задания, самостоятельная работа обучающихся в рамках образовательного процесса); методы (методы стимулирования, позволяющие поощрять активных и инициативных обучающихся; контроля, обеспечивающие усиление самоконтроля обучающихся); средства общие (федеральный государственный стандарт высшего образования, учебный план, учебные и учеб-

но-методические пособия) и специальные (мультимедиа, разработанная программа). Деятельностный блок включает в себя поэтапность процесса формирования культуры делового общения. На первом этапе происходит покомпонентное развитие навыков. Обучающиеся могут понимать простейшие вопросы и предложения, основное содержание устной речи, читать короткие тексты, составлять краткую характеристику о себе, написать личное письмо, грамотно поддержать разговор на знакомую тему. На втором этапе происходит комплексное закрепление навыков. Обучающиеся могут ясно выражать свои чувства и мысли, оперировать основными разговорными ситуациями, четко строить предложения, грамотно согласовывать слова в предложении, понимать общий смысл и ключевые моменты с учетом контекста, понимать содержание материала, грамотно и доступно выражать свои мысли и отношение в письменном виде. На третьем этапе обучающиеся должны овладеть навыками, а именно, фиксировать и предоставлять сведения о разных событиях и обстоятельствах, различать стили (понимание разговорного, уличного, официального стилей), составлять истории и письма с использованием разных стилей, правильно и понятно выражать мысли, работать с устоявшимися фразами, понимать и учитывать основные моменты с первого раза.

Оценочно-результативный блок включает описание критериев, показателей сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку, средства, методики измерения и оценки состояния культуры делового общения.

Для выявления уровня сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку проводится анализ результата обучения. Под результатами обучения мы понимаем описание того, что студент должен знать, понимать и уметь применять после завершения определенного этапа обучения. Они формируют параметры, которые можно измерить при помощи метода контроля, а результаты измерения можно считать доказательством подтверждения уровня сформированности культуры делового общения.

В нашем исследовании под ролевой игрой с применением аутентичных текстов мы понимаем упражнение, которое дает возможность многократного повторения речевого образца в условиях, имитирующих реальное речевое общение с такими признаками, как спонтанность, эмоциональность, целенаправленность речевого воздействия. Это средство позволяет превратить сложный процесс обучения в увлекательное, познавательное, интересное учебное занятие.

Таким образом, согласно выдвинутой нами гипотезе психолого-педагогическими условиями повышения эффективности формирования культуры делового общения на занятиях по иностранному языку является: 1) использование ролевых игр с применением аутентичных текстов; 2) применение кейс-технологий.

ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РЕАЛИЗАЦИИ МОДЕЛИ ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ У СТУДЕНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ ВУЗОВ НА ЗАНЯТИЯХ ПО ИНО- СТРАННОМУ ЯЗЫКУ

2.1 Критерии, показатели и уровни эффективности формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку

Базой для апробирования условий функционирования описанной в данном исследовании модели является ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет»; факультет психологии; направление: Бакалавриат 44.03.02 – Психолого-педагогическое образование; профиль подготовки: Психология образования, Психологическое консультирование.

Студенты тестировали на себе опытно-экспериментальную программу по реализации педагогических условий формирования культуры делового общения, разработанную в рамках нашего диссертационного исследования.

В экспериментальной работе принимали участие обучающиеся двух групп в количестве 40 человек. Половозрастные характеристики испытуемых экспериментальной и контрольной группы идентичны.

Наше исследование представлено следующими этапами:

1. Подготовительный этап исследования (постановка цели и задач, формулирование гипотезы, поиск базы исследования, поиск адекватной цели исследования методики).

2. Констатирующий этап исследования (диагностика по методикам: тестирование для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения (Адаптировано из УМК Global Pre-Intermediate Coursebook by Lindsay Clandfield with additional material by

Amanda Jeffries), тест для определения уровня сформированности культуры делового, иноязычного общения (на этапе констатирующего эксперимента),

3. Формирующий этап исследования (формирование культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку с использованием ролевых игр с применением аутентичных текстов, кейс-технологий).

4. Контрольный этап исследования (тест для определения уровня сформированности культуры делового, иноязычного общения (на этапе формирующего эксперимента)).

5. Анализ и интерпретация полученных данных с помощью методов статической обработки данных.

Для определения уровня мотивации нами выбрано тестирование для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения (Адаптировано из УМК Global Pre-Intermediate Coursebook by Lindsay Clandfield with additional material by Amanda Jeffries), которое состоит из 10 вопросов, отражающих значимые причины изучения иностранного языка делового общения.

1. Хочу работать в международной компании.
2. Хочу понимать различные телепередачи на английском языке.
3. Хочу работать в США или Великобритании.
4. Хочу преподавать английский язык.
5. Это необходимо для моей карьеры.
6. Собираюсь работать в сфере туризма.
7. Хочу участвовать в деловом общении на английском языке.
8. Это необходимо для моей учебы.
9. Это мировой язык, который необходимо знать.
10. Мне нравится культура США и Великобритании.

Выделяется три уровня заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения:

- 1) высокий уровень – если студент выбрал 3 из первых 7 предложенных причины и ранжировал их, как наиболее значимые;
- 2) средний уровень – если были выбраны 1 – 2 причины из первых 7;
- 3) низкий уровень - студент не выбрал ни одной наиболее значимой причины из первых 7-ми.

Показателями уровня сформированности культуры делового общения студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку являются низкий уровень (от 1 до 2 баллов), средний уровень (3-4 балла) и высокий уровень (5-6 баллов) по каждому из критериев. Тесты имеют разные темы, так как пройденный материал отличается до эксперимента и во время его проведения. Тесты представлены в приложении 1, 2 и 3.

Уровень сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку оценивался по критериям и показателям, представленным в таблице 1.

Таблица 1

Критерии и показатели сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку

Критерии	Показатели	Методы диагностики
1.Мотивационный	Обучающийся демонстрирует интерес к изучению культуры делового общения, к образовательному процессу в целом; осознает личную и общественную значимость в овладении специальными англоязычными знаниями; владеет коммуникативными умениями и навыками.	Тестирование, наблюдение, беседа
2.Когнитивный	Используемые лексико- грамматический и фонетический материал, содержащий информацию о нормах деловой культуры, соответствует поставленной образовательной задаче: демонстрируется достаточный словарный запас, достаточное использование в устной и письменной речи грамматических структур, свойственных деловому этикету, отсутствие лексико-	Письменное тестирование, экспертная оценка педагога, взаимооценка участников группы

	грамматических и фонетических ошибок (допускаются ошибки, неискажающие смысл и понимание слова, фразы или предложения).	
3. Деятельностный	Задание выполнено полностью: полностью раскрыты все аспекты, указанные в заданиях, которые в свою очередь направлены на выявление уровня культуры делового общения.	Письменное тестирование, самооценка, анализ работы обучающихся на занятии

Каждый критерий представлен на трех уровнях: высоком, среднем и низком.

Уровень сформированности культуры делового общения зависит от уровня сформированности деятельностного, когнитивного и мотивационного критериев. Сформированность культуры делового общения обучающихся неязыковых вузов оценивается на высоком, среднем и низком уровнях, которые представлены в таблицах 2, 3 и 4.

Таблица 2

Высокий уровень сформированности культуры делового общения

Мотивационный критерий	Когнитивный критерий	Деятельностный критерий
Обучающийся показывает интерес и желание изучать культуру делового общения в ходе обучения иностранному языку.	Лексико-грамматические структуры соответствуют поставленной образовательной цели. Ошибки практически отсутствуют. Звуки произносятся практически все правильно.	Обучающийся логически выстраивает предложения и фразы на английском языке, чтобы достичь цели делового общения; показывает коммуникативные навыки в общении с партнером, преподавателем или в процессе публичного выступления; способен начать, поддержать и закончить разговор, а также уместно использовать вежливые фразы, выражать просьбу, согласие и несогласие, довольство или недовольство в процессе обучения.

Таблица 3

Средний уровень сформированности культуры делового общения

Мотивационный критерий	Когнитивный критерий	Деятельностный критерий
Обучающийся показывает интерес и желание овладеть культурой делового общения при изучении каких-то определенных тем.	Фонетические, лексико-грамматические ошибки присутствуют, при этом они не затрудняют понимание высказывание на английском языке в устной и письменной речи.	Обучающийся умеет выстраивать предложения и фразы на английском языке, чтобы достичь цели делового общения. Обучающийся не всегда демонстрирует коммуникативные навыки в общении с партнером, преподавателем или в процессе публичного выступления; с трудом способен начать, поддержать закончить разговор, а также уместно использовать вежливые фразы, выразить просьбу, согласие и несогласие, довольство или недовольство в процессе обучения.

Таблица 4

Низкий уровень сформированности культуры делового общения

Мотивационный критерий	Когнитивный критерий	Деятельностный критерий
Обучающийся избегает участия в деловом общении в ходе изучения иностранного языка и его изучение в целом.	Фонетические, лексико-грамматические ошибки присутствуют в большом количестве, что затрудняет понимание высказывания на английском языке в устной и письменной речи.	Обучающийся не умеет выстраивать предложения и фразы на английском языке, чтобы достичь цели делового общения. Обучающийся не умеет строить диалогическое и монологическое высказывание, только спорой на шаблон или пример; не способен начать, поддержать закончить разговор, а также уместно использовать вежливые фразы, выразить просьбу, согласие и несогласие, довольство или недовольство процессе обучения.

В нашей экспериментальной работе по педагогическим условиям фор-

мирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку используется метод статистической обработки – U-критерий Манна Уитни.

Данный критерий предназначен для оценки различий между двумя выборками по уровню какого-либо признака, количественно измеряемого, что дает более точный анализ данных.

Формула 1

$$U = n_1 \cdot n_2 + n_x \cdot (n_x + 1) / 2 - T_x,$$

где n_1 – объем выборки №1; n_2 – объем выборки №2; T_x – большая из двух ранговых сумм; n_x – объем максимальной выборки: $n_x = \max(n_1, n_2)$. Критические значения $U_{кр}$ определяются по таблице (Приложение 11).

2.2 Организация работы по повышению эффективности формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку

В соответствии с моделью психолого-педагогических условий формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку и предложенными в гипотезе условиями был разработан комплекс ролевых игр с применением аутентичных текстов на основе применения кейс-технологий на занятиях по иностранному языку.

Нами учитывались следующие принципы психолого-педагогической работы:

1. Принцип системности коррекционных, профилактических и развивающих задач.
2. Принцип единства диагностики и коррекции.
3. Принцип приоритетности коррекции причинного типа.
4. Деятельностный принцип коррекции.
5. Принцип учета возрастно-психологических и индивидуальных

особенностей.

6. Принцип комплексности методов психологического воздействия.
7. Принцип опоры на разные уровни организации психических процессов.
8. Принцип программированного обучения.
9. Принцип возрастания сложности.
10. Учёт эмоциональной сложности материала.

Целью разработки комплекса ролевых игр с применением аутентичных текстов на основе применения кейс-технологий является повышение уровня сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Экспериментальная работа проводится на занятиях групповой формы обучения и рассчитана на 14 занятий, длительность каждого из которых составляет 120 минут. Занятия проходят 2 раза в неделю.

Структура стандартного занятия может быть представлена в виде следующего плана:

1. Приветствие и проговаривание этапов занятия настраивает на работу и дает возможность обучающимся узнать цели проводимого занятия, создает мотивацию и устанавливает контакт и дружелюбное отношение.
2. Яркое начало позволяет обучающимся вспомнить пройденную тему с прошлого занятия.
3. Проверка домашнего задания дает возможность обучающимся получить вознаграждение за свою работу, а для преподавателя это возможность оценить, как качественно сделана отработка пройденной темы обучающимися дома, а также выявить обучающихся, кто плохо справился с этим заданием, что свидетельствует о том, что тему прошлого занятия стоит отработать еще раз.
4. Новая тема – это введение новой грамматической темы или введение новой лексики на занятии.
5. Отработка новой темы выражается в виде задания с использовани-

ем кейс-технологий.

6. Отработка учебной темы или правописания слов заключается в том, чтобы отдельно объяснить и закрепить пройденную тему обучающимися в неязыковом вузе, которую они плохо усвоили, не поняли или получили плохую отметку по этой теме. Также на этом этапе уделяется внимание правописанию слов для диктантов в неязыковом вузе, чтобы обучающиеся без ошибок писали требуемые слова.

7. Введение новых звуков и отработка чтения звуков в незнакомых и знакомых словах, чтение небольших текстов, рассказов на английском языке, применяя знания произношения и чтения звуков.

8. Самостоятельная работа по новой теме проводится с целью узнать, насколько эффективным было введение и отработка новой темы, насколько хорошо обучающиеся запомнили новую тему. По результатам самостоятельной работы преподаватель делает вывод, стоит ли отработать эту же тему еще раз или можно предлагать студентам другую, новую тему на следующем занятии.

9. Новое домашнее задание для отработки и запоминания новой темы.

10. Яркий финал представляет собой просмотр видео с образовательной целью и обязательным заданием после просмотра увиденного.

11. Подведение итогов занятия является важной заключительной частью занятия. На этом этапе сначала обучающиеся вспоминают, что важного и интересного они делали на занятии, а потом преподаватель делает вывод о том, что умеют делать обучающиеся после этого занятия, что нового они узнали и где им эти знания пригодятся не только в неязыковом вузе, но и в жизни;

12. Похвала и поощрение мотивируют обучающихся на дальнейшую работу и дают им возможность осознать, что их труд оценили по достоинству.

Данный план занятия не предполагает использование ролевых игр. В

связи с этим, чтобы повысить уровень сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку, нами были разработаны и адаптированы игровые задания и игры для отработки грамматики, лексики и фонетики, что также в свою очередь способствует повышению уровня коммуникативных навыков обучающихся на английском языке, и, как следствие, приводят к повышению культуры делового общения. Для каждого занятия были предложены игровые задания и игры.

Для того, чтобы вызвать заинтересованность у студентов и повысить мотивацию к деятельности в рамках формирования культуры делового общения на занятиях по иностранному языку нами использовались *ролевые игры*.

Перед применением ролевых игр языковой материал предварительно изучался, а в ходе игры происходило его закрепление. Предлагаемые обучающимся роли побуждали говорить о том, что им нравится или не нравится, рассказывать, расспрашивать, рассуждать на иностранном языке, обсуждать проблему, комментировать действие или событие, шутить. Ролевой компонент делал общение в значительной мере естественным и комфортным, позволял обучающимся практиковаться в социально адекватном общении в целом, и деловом общении в частности.

Важная роль отводилась тому, чтобы научить студентов четко определять языковые и сюжетные задачи игры, которая являлась вступительной фазой формирования культуры иноязычного делового общения:

1. Быстро уловить тему разговора: “Let’s speak about job application problems”, “Why not discuss cross cultural differences in this story?”

2. Заявить свое отношение к теме: “Glad to hear it”, “Not quite so”, “That’s a fine idea”.

3. Выразить согласие или несогласие с собеседником: “I disagree/agree with you”, “I’m afraid you’re wrong”, “I’m sorry to say no”.

4. Обобщить или дать частные примеры: “I think...”, “I’m sure...”

5. Сформулировать заключительное утверждение по теме: “This is out

of the question”, “I hope you get me right”, “In conclusion...”

Значительную роль в ролевых играх играло употребление специальных слов и выражений (fillers) для заполнения паузы и выражения отношения и эмоций: well, really, that’s a bit unexpected, let me think a minute.

Для осуществления более эффективного общения в ролевых играх обучающиеся тренировались ставить вопросы, предназначенные для выигрыша времени на раздумье и получения дополнительной информации:

That’s interesting! (Интересно!)

Do you mean to say that ...? (Вы имеете в виду, что...?)

Could you specify the point? (Не могли бы вы высказаться поподробнее об этом?)

If I got you right that means ... (Если я вас правильно понял, это означает ...)

При тренировке телефонного общения в ходе ролевых игр демонстрировалось, как периодически проверять и подкреплять внимание собеседника фразами:

I’ve got it/I see (Понимаю)

Do you follow me? (Вы успеваете за мной?)

Are you with me? (Вы слушаете?)

Are you still there? (Нас не разъединили?)

Следующим методом, направленным на приближение к реалиям деловой коммуникации и формированию личности специалиста стала *кейс-технология*.

Обучающиеся вместе с преподавателем выбирали ситуацию, а затем в группах или индивидуально разрабатывали варианты решения ситуаций, подводили итоги.

Упражнение с применением кейс-технологии «Business negotiations»

Обучающимся были предложены следующие ситуации:

1. «Переговоры по организации приема делегации студентов».

2. «Собеседование кандидата на должность с сотрудником отдела кадров».
3. «Обращение с претензией».
4. «Оформление в гостинице».
5. «Подписание делового соглашения».

Отобранные учебно-ситуативные роли позволяли управлять процессом общения, создавая оптимальную «социальную ситуацию развития» для участников. Обучающиеся подбирали конкретные языковые средства выражения в соответствии с ситуацией, для решения задач: отстаивания своей точки зрения, поиска компромисса, устранения конфликта, решения проблемы.

В форме кейса было также организовано обучение составлению резюме и прохождению собеседования для приема на работу. Обучающиеся узнали, что при работе, например, с представителями американской культуры не требуется сообщать данные о годе рождения, национальности и семейном статусе, поскольку такая информация считается дискриминационной. Молодому специалисту следовало быть готовым к тому, что, прежде чем назначить встречу, специалист по подбору персонала устроил небольшое неожиданное собеседование (interview) по телефону, попросив ответить на несколько вопросов. При личной встрече было рекомендовано подумать о дресс-коде, а также вооружиться приветливой улыбкой как знаком позитивной настроенности. На вопрос о том, как прошел сегодняшний день, достаточно ответить в духе – все замечательно, не вдаваясь в ненужные аспекты.

Применение *аутентичных текстов* позволило воссоздать условия естественного речевого общения, передать информацию о стране изучаемого языка, стимулировало речевую активность обучающихся, содержало огромный мотивационный потенциал.

2.3 Анализ результатов экспериментальной работы

В ходе проведения констатирующего этапа экспериментальной работы нами были получены следующие результаты.

С помощью тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения были выявлены данные, представленные в таблице 6.

Таблица 6

Результаты тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения на этапе констатирующего эксперимента

Уровень заинтересованности	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	4	20%	6	30%
Средний уровень	6	30%	6	30%
Низкий уровень	10	50%	8	40%
Достоверность отличий	U=49,5, критическое значение U=23, p≥0,05			

Данные тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения наглядно представлены на рис.2.

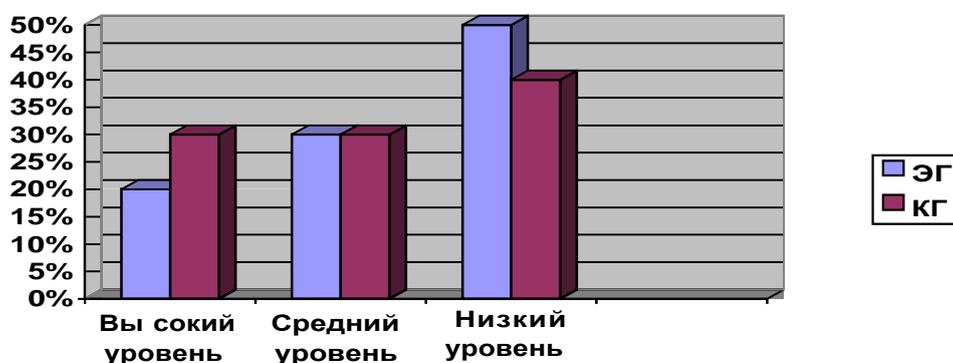


Рис. 2. Результаты тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения на этапе констати-

рующего эксперимента

Как видно из таблицы 6 и рисунка 2, большинство обучающихся экспериментальной и контрольной групп обладают низким уровнем заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения.

Статистически достоверные различия между обучающимися экспериментальной и контрольной групп по уровню заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения, выявленному в ходе проведения тестирования, не значимы.

В ходе проведения экспериментальной работы с помощью тестирования для определения уровня сформированности когнитивного критерия были выявлены следующие результаты, которые представлены в таблице 7.

Таблица 7

Результаты тестирования для определения уровня сформированности когнитивного критерия на этапе констатирующего эксперимента

Уровень сформированности когнитивного критерия	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	2	10%	4	20%
Средний уровень	8	40%	7	35%
Низкий уровень	10	50%	9	45%
Достоверность отличий	U=50, критическое значение U=23, $p \geq 0,05$			

Данные тестирования для определения уровня сформированности когнитивного критерия представлены на рис. 3.

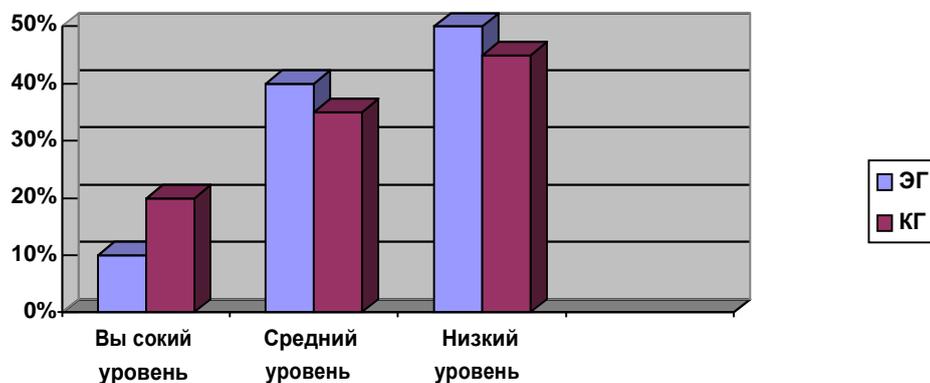


Рис.3. Результаты тестирования для определения уровня сформированности когнитивного критерия на этапе констатирующего эксперимента

Как видно из таблицы 7 и рисунка 3, большинство обучающихся экспериментальной и контрольной групп показали низкий уровень сформированности когнитивного критерия.

Статистически достоверные различия между обучающимися экспериментальной и контрольной групп по уровню сформированности когнитивного критерия, выявленному в ходе проведения тестирования, не значимы.

В ходе проведения экспериментальной работы с помощью тестирования для определения уровня сформированности деятельностного критерия были выявлены следующие результаты, которые представлены в таблице 8.

Таблица 8

Результаты тестирования для определения уровня сформированности деятельностного критерия на этапе констатирующего эксперимента

Уровень сформированности деятельностного критерия	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	6	30%	4	20%
Средний уровень	10	50%	12	60%
Низкий уровень	4	20%	4	20%
Достоверность отличий	U=49,5, критическое значение U=23, p≥0,05			

Данные тестирования для определения уровня сформированности деятельностного критерия представлены на рис. 4.

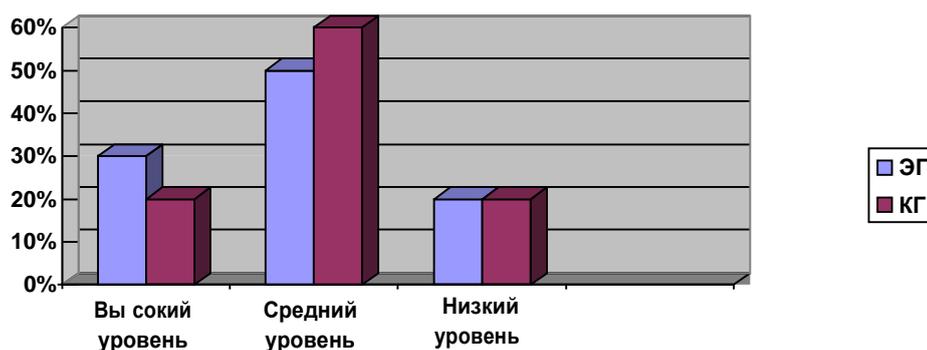


Рис. 4. Результаты тестирования для определения уровня сформированности деятельностного критерия на этапе констатирующего эксперимента

Как видно из таблицы 8 и рисунка 4, большинство обучающихся экспериментальной и контрольной групп обладают средним уровнем сформированности деятельностного критерия.

Статистически достоверные различия между обучающимися экспериментальной и контрольной групп по уровню сформированности деятельностного критерия, не значимы.

Обобщая полученные данные, были получены результаты, представленные в таблице 9

Таблица 9

Сводная таблица констатирующего этапа экспериментальной работы по определению уровня сформированности культуры делового общения

Уровень сформированности культуры делового общения	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	4	20%	5	25%
Средний уровень	8	40%	8	40%
Низкий уровень	8	40%	7	35%

Наглядно сравнительные результаты констатирующего этапа экспериментальной работы представлены на рис. 5.

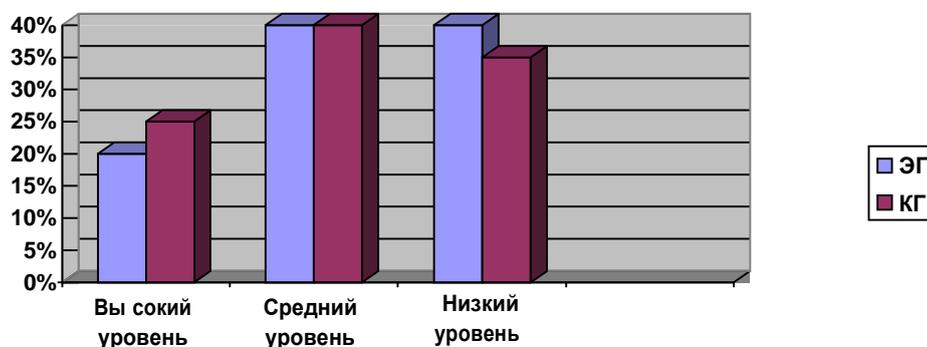


Рис. 5. Сравнительные результаты констатирующего этапа опытно-экспериментальной работы по определению уровня сформированности культуры делового общения

Для вычисления уровня сформированности культуры делового общения у обучающихся мы использовали формулу среднего арифметического значения (формула 2):

Формула 2

$$X_{\text{ср.}} = \frac{\sum X_i}{n}$$

где $X_{\text{ср}}$ – среднее арифметическое значение;

$\sum X_i$ – сумма всех значений x ;

n – количество значений x .

Как видно из таблицы 9 и рисунка 5, преобладающая часть испытуемых экспериментальной группы обладает средним и низким уровнями, а большинство испытуемых контрольной группы показали средний уровень сформированности культуры делового общения.

В процессе проведения контрольного этапа экспериментальной работы нами были получены следующие результаты.

С помощью тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения были выявлены данные, представленные в таблице 10.

Таблица 10

Результаты тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения на контрольном этапе экспериментальной работы

Уровень заинтересованности	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	6	30%	6	30%
Средний уровень	10	50%	6	30%
Низкий уровень	4	20%	8	40%
Достоверность отличий	U=49,5, критическое значение U=23, p≥0,05			

Данные тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения наглядно представлены на рис.6.

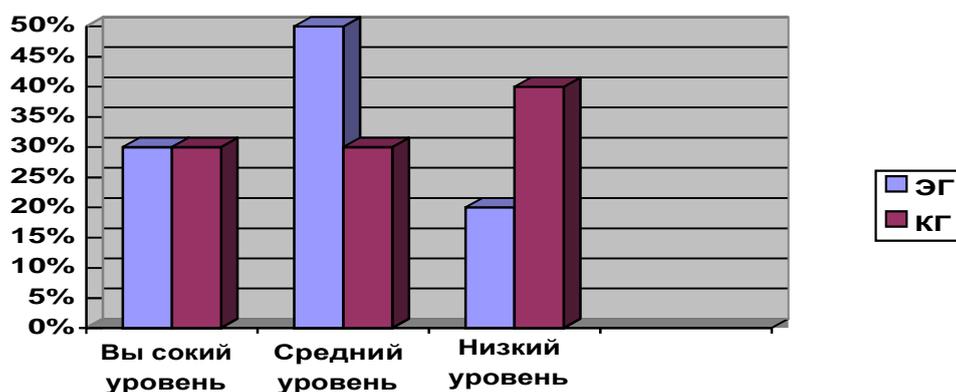


Рис. 6. Результаты тестирования для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения на контрольном этапе экспериментальной работы

Как видно из таблицы 10 и рисунка 6, большинство обучающихся контрольной группы обладают низким уровнем заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения, а большинство обучающихся экспериментальной группы показали средний уровень заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения.

Статистически достоверные различия между обучающимися экспериментальной и контрольной групп по уровню заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения, выявленному в ходе проведения тестирования стали более значимыми.

После проведения экспериментальной работы с помощью тестирования по пройденному материалу для определения уровня сформированности когнитивного критерия были выявлены следующие результаты, которые представлены в таблице 11.

Результаты тестирования для определения уровня сформированности когнитивного критерия на этапе контрольного эксперимента

Уровень сформированности когнитивного критерия	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	4	20%	4	20%
Средний уровень	10	50%	8	40%
Низкий уровень	6	30%	8	40%
Достоверность отличий	U=50, критическое значение U=23, $p \geq 0,05$			

Данные тестирования для определения уровня сформированности когнитивного критерия представлены на рис. 7.

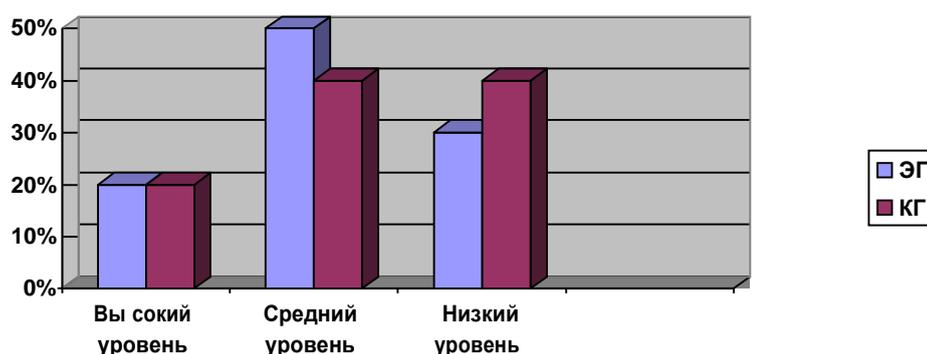


Рис.7. Результаты тестирования для определения уровня сформированности когнитивного критерия на этапе контрольного эксперимента

Как видно из таблицы 11 и рисунка 7, большинство обучающихся экспериментальной группы стали обладать средним уровнем сформированности когнитивного критерия, а обучающиеся контрольной группы показали средний и низкий результаты в равной степени.

Статистически достоверные различия между обучающимися экспериментальной и контрольной групп по уровню сформированности когнитивного критерия, выявленному в ходе проведения тестирования, не значимы.

После проведения экспериментальной работы с помощью тестирования

по пройденному материалу для определения уровня сформированности деятельностного критерия были выявлены следующие результаты, которые представлены в таблице 12.

Таблица 12

Результаты тестирования для определения уровня сформированности деятельностного критерия на этапе контрольного эксперимента

Уровень сформированности деятельностного критерия	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	8	40%	5	25%
Средний уровень	10	50%	12	60%
Низкий уровень	2	10%	3	15%
Достоверность отличий	U=49,5, критическое значение U=23, p≥0,05			

Данные тестирования для определения уровня сформированности деятельностного критерия представлены на рис. 8.

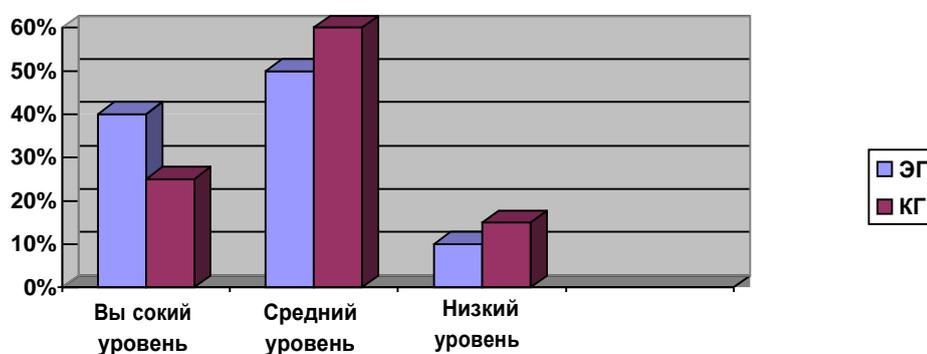


Рис. 8. Результаты тестирования для определения уровня сформированности деятельностного критерия на этапе контрольного эксперимента

Как видно из таблицы 12 и рисунка 8, у большинства обучающихся экспериментальной группы значительно повысился уровень сформированности деятельностного критерия. В контрольной группе так же заметна положительная динамика повышения уровня сформированности деятельностного критерия.

Статистически достоверные различия между обучающимися экспери-

ментальной и контрольной групп по уровню сформированности деятельностного критерия отличаются незначительно.

Обобщая полученные данные, были получены результаты, представленные в таблице 13.

Таблица 13

Сводная таблица контрольного этапа экспериментальной работы для определения уровня сформированности культуры делового общения

Уровень сформированности культуры делового общения	Экспериментальная группа		Контрольная группа	
	Кол-во чел.	%	Кол-во чел.	%
Высокий уровень	6	30%	4	20%
Средний уровень	12	60%	10	50%
Низкий уровень	2	10%	6	30%

Сравнительные результаты контрольного этапа экспериментальной работы представлены на рис. 9.

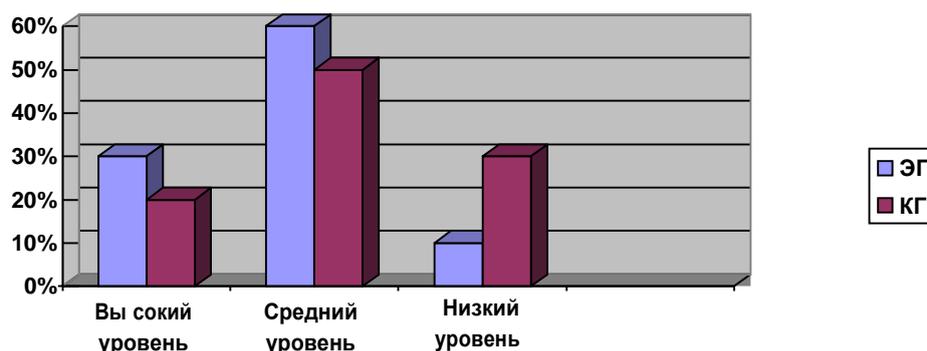


Рис. 9. Сравнительные результаты контрольного этапа экспериментальной работы по определению уровня сформированности культуры делового общения

Как видно из таблицы 13 и рисунка 9, преобладающая часть испытуемых экспериментальной и контрольной группы показали средний уровень сформированности культуры делового общения.

Сравнение результатов констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы по тестированию для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения представлено в таблице 14.

Таблица 14

Сравнение результатов констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы по тестированию для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения

Уровень заинтересованности	Констатирующий этап				Контрольный этап			
	ЭГ		КГ		ЭГ		КГ	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Высокий	4	20%	6	30%	6	30%	6	30%
Средний	6	30%	6	30%	10	50%	6	30%
Низкий	10	50%	8	40%	4	20%	8	40%
Достоверность отличий	U=49,5, критическое значение U=23, $p \geq 0,05$				U=49,5, критическое значение U=23, $p \geq 0,05$			

Как видно из таблицы 14 изменения в уровне заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения в сторону ее повышения произошли на контрольном этапе экспериментальной работы, по сравнению с констатирующим этапом, только в экспериментальной группе.

Сравнение результатов констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы по тестированию пройденного материала для определения уровня сформированности когнитивного критерия представлено в таблице 15.

Таблица 15

Сравнение результатов констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы по тестированию пройденного материала для определения уровня сформированности когнитивного критерия

Уровень когнитивного критерия	Констатирующий этап				Контрольный этап			
	ЭГ		КГ		ЭГ		КГ	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Высокий	2	10%	4	20%	4	20%	4	20%
Средний	8	40%	7	35%	10	50%	8	40%
Низкий	10	50%	9	45%	6	30%	8	40%
Достоверность отличий	U=50, критическое значение U=23, $p \geq 0,05$				U=50, критическое значение U=23, $p \geq 0,05$			

Как видно из таблицы 15 изменения в уровне когнитивного критерия в сторону его повышения произошли на контрольном этапе опытно- экспериментальной работы в обеих группах, но в экспериментальной группе более

заметные.

Сравнение результатов констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы по тестированию пройденного материала для определения уровня сформированности деятельностного критерия представлено в таблице 16.

Таблица 16

Сравнение результатов констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы по тестированию пройденного материала для определения уровня сформированности деятельностного критерия

Уровень деятельностного критерия	Констатирующий этап				Контрольный этап			
	ЭГ		КГ		ЭГ		КГ	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Высокий	6	30%	4	20%	8	40%	5	25%
Средний	10	50%	12	60%	10	50%	12	60%
Низкий	4	20%	4	20%	2	10%	3	15%
Достоверность отличий	U=49,5, критическое значение U=23, p≥0,05				U=49,5, критическое значение U=23, p≥0,05			

Как видно из таблицы 16 изменения в уровне деятельностного критерия в сторону его повышения произошли на контрольном этапе экспериментальной работы, как в контрольной, так и в экспериментальной группах, но в контрольной группе изменения менее значительные.

Сравнительные результаты констатирующего и контрольного этапов опытно- экспериментальной работы представлены в таблице 17.

Таблица 17

Сравнительные результаты констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы для определения уровня сформированности культуры делового общения

Уровень сформированности культуры делового общения	Констатирующий этап				Контрольный этап			
	ЭГ		КГ		ЭГ		КГ	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
Высокий	4	20%	5	25%	6	30%	5	25%
Средний	8	40%	8	40%	12	60%	10	50%
Низкий	8	40%	7	35%	2	10%	5	25%

Наглядно сравнительные результаты констатирующего и контрольного этапов экспериментальной работы изображены на рис. 10 и 11.

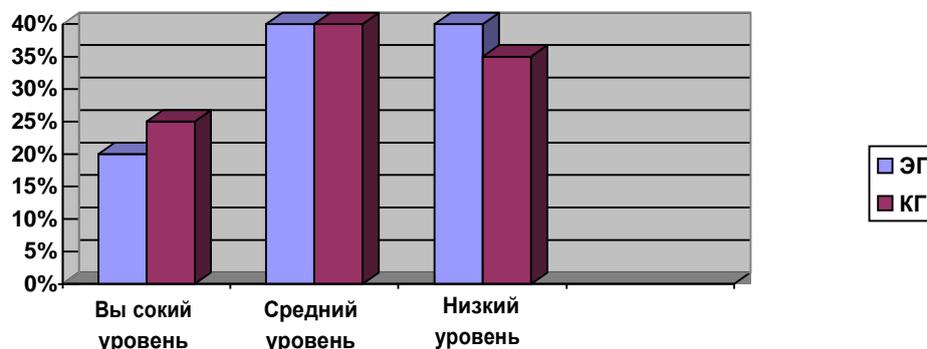


Рис. 10. Сравнительные результаты констатирующего этапа экспериментальной работы

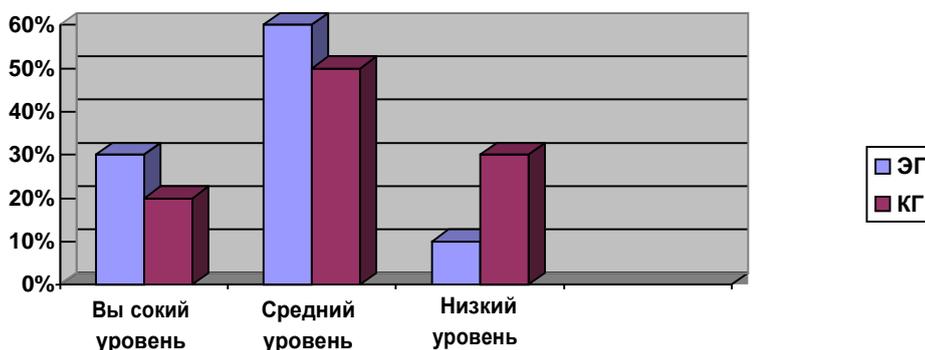


Рис. 11. Сравнительные результаты контрольного этапа экспериментальной работы

Как видно из таблицы 17 и рис. 10 и 11 изменение в уровне сформированности культуры делового общения в сторону его повышения произошли на контрольном этапе экспериментальной работы как в контрольной, так и в экспериментальной группах, но в экспериментальной группе изменения более значительные.

Изменение уровня сформированности культуры делового общения обучающихся в экспериментальной группе свидетельствует о том, что предложенный нами комплекс ролевых игр с применением аутентичных текстов на

способствовал повышению уровня сформированности культуры делового общения обучающихся неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Таким образом, полученные результаты подтверждают сформулированную нами гипотезу исследования: эффективность предложенной модели и разработанных психолого-педагогических условий ее функционирования.

Выводы по главе 2

Базой для апробирования условий функционирования описанной в данном исследовании модели является ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет»; факультет психологии; направление: Бакалавриат 44.03.02 – Психолого-педагогическое образование; профиль подготовки: Психология образования, Психологическое консультирование.

Студенты факультета психологии тестировали на себе опытно-экспериментальную программу по реализации педагогических условий формирования культуры делового общения, разработанную в рамках нашего диссертационного исследования.

В экспериментальной работе принимали участие обучающиеся двух групп в количестве 40 человек. Половозрастные характеристики испытуемых экспериментальной и контрольной группы идентичны.

Наше исследование представлено следующими этапами:

2. Подготовительный этап исследования (постановка цели и задач, формулирование гипотезы, поиск базы исследования, поиск адекватной цели исследования методики).

2. Констатирующий этап исследования (диагностика по методикам: тестирование для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения (Адаптировано из УМК *Global Pre-Intermediate Coursebook by Lindsay Clandfield with additional material by Amanda Jeffries*), тест для определения уровня сформированности культуры делового общения (на этапе констатирующего эксперимента),

3. Формирующий этап исследования (формирование культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку с использованием ролевых игр с применением аутентичных текстов, кейс-технологий).

4. Контрольный этап исследования (тест для определения уровня сформированности культуры делового общения (на этапе формирующего эксперимента)).

5. Анализ и интерпретация полученных данных с помощью методов статической обработки данных.

Изменение уровня сформированности культуры делового общения обучающихся в экспериментальной группе свидетельствует о том, что предложенный нами комплекс ролевых игр с применением аутентичных текстов на основе применения кейс-технологий на занятиях по иностранному языку способствовал повышению уровня сформированности культуры делового общения обучающихся неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

Таким образом, полученные результаты подтверждают сформулированную нами гипотезу исследования: эффективность предложенной модели и разработанных психолого-педагогических условий ее функционирования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении диссертации подводятся итоги исследования, обобщаются результаты:

1. Изучено современное состояние проблемы формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку и выявлена необходимость построения модели формирования и разработки организационно-педагогических условий ее функционирования.

2. *Культура делового общения* – это сложные, специальные, практические, учебные, коммуникативные способности, которые направлены на приобретение, закрепление и использование знаний, умений и навыков иностранного языка. Стоит отметить, что человек не рождается с этими умениями, они формируются в процессе получения нового жизненного опыта. *Процесс формирования* означает применение приемов и способов (методов, средств) воздействия на личность студента с целью создания у него системы определенных ценностей и отношений, знаний, умений и навыков, склада мышления и памяти.

3. Разработана модель формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку, основанная на системном, деятельностном и личностно-ориентированном подходах. Отличительными особенностями модели являются поэтапность процесса обучения, вовлеченность обучающихся в образовательную деятельность и ситуативная направленность образовательного процесса.

Выявлены и обоснованы педагогические условия формирования культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку: – процесс обучения иностранному языку будет организован с использованием ролевых игр с применением аутентичных текстов;

– в содержание предмета «Иностранный язык» будет включена кейс-технология.

4. Проведена экспериментальная работа, в процессе которой были определены критерии, показатели и уровни сформированности культуры де-

лового общения у обучающихся неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку. Подобраны методики диагностики, проведены констатирующий, формирующий и контрольный этапы эксперимента, в ходе которого была успешно апробирована модель педагогических условий формирования культуры делового общения и проверена эффективность предложенных педагогических условий. Полученные данные свидетельствуют о том, что положения гипотезы исследования подтвердились, и поставленные в соответствии с целью, предметом и гипотезой исследования задачи решены.

5. На основе полученных результатов был разработан комплекс игр и игровых заданий, направленный на повышение уровня сформированности культуры делового общения у студентов неязыковых вузов на занятиях по иностранному языку.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Азимов Э.Г. Словарь методических терминов (теория и практика преподавания языков) / Э.Г. Азимов, А. Н. Щукин. – СПб.: Златоуст, 2019. – 472 с.
2. Алексеев, Н.А. Личностно-ориентированное обучение; вопросы теории и практики: Монография / Н.А. Алексеев. – Тюмень: Изд-во Тюменского государственного университета, 2016. – 216 с.
3. Алексеев, Н.Г., Зарецкий, В.К., Семенов, И.Н. и др. Методология рефлексии концептуальных схем деятельности поиска и принятия решений / Н.Г. Алексеев, В.К. Зарецкий, И.Н. Семенов и др. – Новосибирск, 1991. – 74 с.
4. Алехина, Н.В. Формирование дискурсивно-ценностной компетенции будущих лингвистов: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Алехина Надежда Викторовна. – Челябинск, 2014. – 197 с.
5. Алмабекова, О.А. Формирование иноязычной рефлексивной компетенции студентов энергетических специальностей при обучении английскому языку для профессиональных целей: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Алмабекова Ольга Алексеевна. – СПб., 2011. – 282 с.
6. Амирова А.А. Игры и их использование на уроке иностранного языка в средней неязыковом вузе / А.А. Амирова, С. Наркен. – Текст: непосредственный // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2018. – № 4-9 (36). – С. 63-67.
7. Амонашвили, Ш.А. Размышления о гуманной педагогике / Ш.А. Амонашвили. – М.: Изд. Дом Шалвы Амонашвили, 2001. – 464 с.
8. Артемов В.А. Основные проблемы современной психологии обучения иностранным языкам / В.А. Артемов. – Текст: непосредственный // Иностранные языки в неязыковом вузе. – 2017. – №1. – С. 26-34.
9. Артемов В.А. Психологические предпосылки активизации научения иностранному языку / В.А. Артемов. – Текст: непосредственный // Иностранные языки в неязыковом вузе. – 2017. – №1. – С. 66-73.
10. Артемов В.А. Психология наглядности при обучении иностранным языкам / В.А. Артемов. – Текст : непосредственный // Иностранные языки в неязы-

- ковом вузе. – 2019. – №6. – С. 54- 61.
11. Артемов В.А. Психология обучения иностранным языкам / В.А. Артемов. – М.: Просвещение, 2019. – 263 с.
 12. Бабанский, Ю.К. Оптимизация процесса обучения / Ю.К. Бабанский. – М.: Педагогика, 1977. – 261 с.
 13. Бабанский, Ю.К. Оптимизация учебно-воспитательного процесса: методические основы / Ю.К. Бабанский. – М.: Просвещение, 1982. – 192 с.
 14. Байденко, В.И. Болонские преобразования: проблемы и преобразования / В.И. Байденко // Высш. образование в России. – 2009. – № 11. – С. 26-40.
 15. Безрукова В.С. Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога) / В.С. Безрукова. – Екатеринбург: Деловая книга, 2020. – 937 с.
 16. Беляев Б.В. Очерки по психологии обучения иностранным языкам 2-е изд. / Б.В. Беляев. – М.: Просвещение, 2018. – 227 с.
 17. Беляев Б.В. Психологические основы усвоения лексики иностранного языка: пособие для преподавателей и обучающихся / Б.В. Беляев. – М.: Просвещение, 2014. – 136 с.
 18. Беспалько, В.П. Педагогика и прогрессивные технологии обучения / В.П. Беспалько. – М.: ИПО России, 1995. – 336 с.
 19. Беспалько, В.П. Педагогические принципы управления качеством специалиста / В.П. Беспалько // Управление качеством подготовки специалистов высшей школе: межвуз. сб. / Горьковский государственный университет. – Горький, 1989. – С. 12-15.
 20. Беспалько, В.П. Системно-методическое обеспечение учебно- воспитательного процесса подготовки специалистов / В.П. Беспалько, Ю.Г. Татур. – М.: Высшая школа, 1989. – 144 с.
 21. Беспалько, В.П. Слагаемые педагогической технологии / В.П. Беспалько. - М.: Педагогика, 1989. – 192 с.
 22. Бим, И.Л. Методика обучения иностранным языкам как наука и проблемы школьного учебника / И.Л. Бим. – М.: Русский язык, 1977. – 288 с.
 23. Бим, И.Л. Настольная книга преподавателя иностранного языка: Справ.

- пособие / Под ред. Е.В. Шаповалова. – М.: Высшая школа, 1992. – 445с.
24. Боева Е.В. Использование лексических игр на уроке иностранного языка на начальном этапе обучения / Е.В. Боева, О.В. Костикова. –// Альманах мировой науки. – 2016. – № 5-2 (8). – С. 29-34.
 25. Бухарова, Г.Д., Мазаева Л.Н., Полякова М.В. Общая и профессиональная педагогика: Учеб. пособие / Г.Д. Бухарова, Л.Н. Мазаева, М.В. Полякова. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2003. – 297 с.
 26. Вербицкий, А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход / А.А. Вербицкий. – М.: Высшая школа, 1991. – 207 с.
 27. Вергасов, В.М. Активизация познавательной деятельности студентов в высшей школе / В.М. Вергасов. – Киев: Вища шк., 1985. – 175 с.
 28. Веретенникова Е.Н. Использование ролевых игр на уроках иностранного языка как средство формирования учебно-познавательной деятельности / Е.Н. Веретенникова. // Современные исследования. – 2018. – № 10 (14). – С. 8-11.
 29. Власов, Л.В. Деловое общение / Л.В. Власов, В.К. Сементовская. – Л., 1980. –167 с.
 30. Власова, Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.– Электрон. текстовые данные.– М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.– 152 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.– ЭБС «IPRbooks».
 31. Выготский Л. С. Психология. М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 1008 с.
 32. Гадаборшева З.И. Психология развития и возрастная психология : учеб. пособие / З.И. Гадаборшева. – Махачкала: типография Алеф, 2018. – 218 с. – Текст : непосредственный.
 33. Гальперин, П.Я. Введение в психологию / П.Я. Гальперин. – М.: Изд-во МГУ, 1976. –150 с.
 34. Гальперин, П.Я. Лекции по психологии: Учебное пособие / П.Я. Гальперин. –5-е изд. – М.: КДУ, 2011. – 400 с.

35. Гальперин, П.Я. Психология мышления и учение о поэтапном формировании умственных действий / П.Я Гальперин; ред. А.И. Подольский. – Воронеж: МОДЭК; Москва: Институт практической психологии, 1998. – С. 272-317. – Режим доступа: <http://www.psychlib.ru/inc/absid.php?absid=107896>.
36. Гальскова Н.Д. Современная методика обучения иностранным языкам: пособие для учителя / Н. Д. Гальскова. – М.: АРКТИ, 2014. – 192 с.
37. Гершунский Б. С. Философия образования для XXI века. (В поисках практико-ориентированных образовательных концепций). – М.: Издательство «Совершенство», 1998. – 608 с.
38. Гисберт, Б. Руководство по ведению переговоров / Б. Гисберт. – М.: ИНФА-М., 1996.
39. Гнатышина, Е.А. Теоретические аспекты управления инновационными процессами в учреждении профессионально-педагогического образования / Е.А. Гнатышина. – М.: Компания Спутник+, 2007. – 184 с.
40. Гуленкова Е. В. Грамматические игры на уроках иностранного языка в основной неязыковом вузе как средство совершенствования иноязычных грамматических умений / Е. В. Гуленкова. – Текст: непосредственный // Студенческая наука и XXI век. – 2018. – № 16-2. – С. 90-92.
41. Гутарева, Н.Ю. Тестирование при определении уровня сформированности иноязычной коммуникативной компетенции (на примере обучения специальности «экологический менеджмент» в неязыковом вузе): дис. канд. пед. наук: 13.00.02 / Гутарева Надежда Юрьевна. – Томск, 2005. – 177 с.
42. Давыдов, В.В. Виды обобщения в обучении: логико-психологические проблемы построения учебных предметов / В.В. Давыдов. – М.: Пед. о-во России, 2000. – 478 с.
43. Демин, М.В. Природа деятельности / М.В. Демин. – М., 1984. – 168 с.
44. Деркач, А.А. Психология развития профессионала / А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, А.К. Маркова. – М.: РАГС, 2000. – 123 с.
45. Добольский, М. Психология делового общения / М. Добольский. – М.:

- МАУП, 1998. – 244 с.
46. Дубровская Е.С. Игровой метод обучения: практическое применение педагогических игр на уроках иностранного языка / Е.С. Дубровская. // Восток – Запад: теоретические и прикладные аспекты преподавания европейских и восточных языков. – 2018. – С. 127-131.
 47. Дуранов, М.Е. Педагогическая психология управления профессиональным образованием студентов в высшей школе: учебное пособие / М.Е. Дуранов, А.М. Баскаков, И.С. Ломакина. – Челябинск: ЧГАКИ, 2003. – 288 с.
 48. Жолобов, Ю.В. Путь к диалогу. Психология делового общения / Ю.В. Жолобов. – Саратов, 1989. – 97 с.
 49. Загвязинский, В.И. Дидактика высшей школы: текст лекций / В.И. Загвязинский. – Челябинск: ЧПИ, 1990. – 96 с.
 50. Зеер, Э.Ф. Компетентностный подход к модернизации профессионального образования / Э.Ф. Зеер, Э.Э. Сыманюк // Высшее образование в России. – 2005. – № 4. – С. 23-30.
 51. Зеер, Э.Ф. Личностно-ориентированное профессиональное образование / Э.Ф. Зеер. – Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 1998. – 126 с.
 52. Зеер, Э.Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход: учебное пособие / Э.Ф. Зеер, А.М. Павлова, Э.Э. Сыманюк. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2005. – 216 с.
 53. Зеер, Э.Ф. Психология профессионального образования: Уч. пос. – 2-е изд., перераб. и доп. / Э.Ф. Зеер. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2003. – 480 с.
 54. Зимняя И.А. Педагогическая психология : учеб. пособие для вузов / И.А. Зимняя. – М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2010. – 447 с.
 55. Зимняя, И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании / И.А. Зимняя. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с.
 56. Зимняя, И.А. Психология обучения неродному языку: (на материале рус-

- ского языка как иностранного) / И.А. Зимняя. – М., 1989. – 219 с.
57. История профессионального образования в России / Под науч. ред. С.Я. Батышева и др. – М.: Профессиональное образование, 2003.
58. Кабардов М.К. Роль индивидуальных различий в успешности овладения иностранным языком : дис. канд. психол. наук / М.К. Кабардов. – Москва, 2013. – 211 с.
59. Карпов И.В. О взаимосвязи психологии и методики в обучении иностранным языкам / И.В. Карпов. // Иностранные языки в неязыковом вузе. – 2010. – №6. – С. 59-67.
60. Каспарова М.Г. Развитие иноязычных способностей как основа индивидуализации обучения иностранным языкам / М.Г. Каспарова. // ИЯШ. – 2018. – №5. – С. 43-47.
61. Кинзябаева Г.Р. Использование фонетических игр для формирования слухопроизносительных навыков на уроках иностранного языка / Г.Р. Кинзябаева. // Вестник Науки. – 2018. – Т. 1, № 9. – С. 37-42.
62. Колесникова И.Л. Англо-русский терминологический справочник по методике преподавания иностранных языков / И.Л. Колесникова, О.А. Долгина. – СПб.: Русско-Балтийский информационный центр «БЛИЦ», «Cambridge University Press», 2000. – 224 с.
63. Концепция федеральной целевой программы развития образования на 2016 – 2020 годы (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. N 2765-р. – 99 с.
64. Крамер Д. Математическая обработка данных в социальных науках: современные методы / Д. Крамер. – М.: Академия, 2017. – 288 с.
65. Кудряшова, О.В. Методика поэтапного формирования коммуникативной компетенции в письменной речи: Английский язык, языковой вуз: дис канд. пед. наук: 13.00.02 / Кудряшова Ольга Васильевна. – Челябинск, 2005. – 192 с.
66. Кузьмина, Н.В. Методы системного педагогического исследования / Н.В. Кузьмина. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1980. – 172 с.

67. Кузьмина, Н.В. Понятие «педагогическая система» и критерии ее оценки / Н.В. Кузьмина. – Л.: ЛГУ, 1980. – 352 с.
68. Кузьмина, Н.В. Творческий потенциал специалиста. Акмеологические проблемы развития // Гуманизация образования. НИИ РАО. – Бийск, 1994. – 154 с.
69. Курганская, М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ М.Я. Курганская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>. – ЭБС «IPRbooks».
70. Куулар Э.М. Мотивация обучающихся посредством ролевой игры на уроках иностранного языка / Э.М. Куулар. // Педагогика: традиции и инновации. – 2019. – С. 16-21.
71. Лавров, С.Б. Глобальные проблемы современности / С.Б. Лавров. – СПб., 1993. – 70 с.
72. Лапкина О.И. Социоигровые технологии на уроках в неязыковом вузе / О.И. Лапкина. // Начальная неязыковой вуз. – 2011. – №2. – С. 14-16.
73. Леонтьев А.А. Возрастные и индивидуальные особенности школьников в процессе обучения иностранному языку / А.А. Леонтьев. // Вопросы психологии. – 2016. – №1. – С. 97-112.
74. Леонтьев А.А. Преподавание иностранного языка в неязыковом вузе: мнения о путях перестройки / А.А. Леонтьев. // Иностранные языки в неязыковом вузе. – 2018. – №4. – С. 18-27.
75. Леонтьев А.А. Психолого-педагогические основы обновления методики преподавания иностранных языков / А.А. Леонтьев. // Alma mater. Вестник высшей школы. – 2018. – №12. – С. 13-18.
76. Лернер, И.Я. Дидактические основы методов обучения / И.Я. Лернер. – М.: Педагогика, 1981. – 185 с.
77. Любец А.В. Подвижные игры на уроках иностранного языка на начальном и среднем этапах изучения / А.В. Любец, И.Д. Заикина. // Научные достижения и открытия современной молодёжи. – 2019. – С. 255-257.

78. Махмутова О.М. Игры на уроках иностранного языка в неязыковом вузе / О.М. Махмутова. // Системно-деятельностный подход в современном образовательном процессе. – 2016. – С. 282-284.
79. Миролубов А.А. История отечественной методики обучения иностранным языкам. / А.А.. Миролубов – М.: "Ступени, ИНФРА-М", 2002. 448 с.
80. Новиков, А.М. Как работать над диссертацией: пособие для начинающего педагога-исследователя / А.М. Новиков. – М.: Изд-во «Эгвес», 2003. – 104 с.
81. Обучение общению на иностранном языке: учебное пособие / Под ред. Е.И. Пассова, Е.С. Кузнецовой. – Воронеж: Инфлингва, 2002. – 40 с.
82. Пассов Е.И. Методология методики: теория и опыт применения (избранное) / Е.И.. Пассов – Липецк: Методическая школа Пассова, 2002. — 230 с.
83. Персикова Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: Учебное пособие. – М.: Логос, 2007. – 224 с.
84. Посталюк, Н.Ю. Дидактические условия эффективного использования учебно-познавательных задач в высшей школе: дис. ... канд. пед. наук / Н.Ю. Посталюк. – Казань, 1982. – 213 с.
85. Психологическая диагностика : учеб. пособие / под ред. М.К. Акимовой. – СПб.: Питер, 2015. – 304 с.
86. Рогов Е.И. Практикум школьного психолога: практическое пособие 1-е изд. сер. 9 Профессиональная практика / Е.И Рогов. – М.: Юрайт, 2017. – 435 с.
87. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2012. – 713 с.
88. Румянцева М.В. Обучение лингвистически одаренных школьников иностранному языку в условиях дополнительного образования : дис. канд. пед. наук / М.В. Румянцева. – Санкт-Петербург, 2016. – 188 с.
89. Сафонова, В.В. Изучение языков межкультурного общения в контексте диалога культур и цивилизаций / В.В. Сафонова. – Воронеж: Истоки, 1996. – 237 с.
90. Сепир Э. Избранные труды по языкознанию и культурологии / Пер. с англ.

- М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1993. – 656 с.
91. Сидоренкова Л.И. Возрастные различия в структуре языковых способностей и возможности их учета в процессе обучения иностранному языку / Л.И. Сидоренкова. // Психология обучения. – 2008. – №10. – С. 14-28.
92. Снелл, Ф. Искусство делового общения / Ф. Снелл. – М., 1990.
93. Соловова, Е.Н. Методика обучения иностранным языкам / Е.Н. Соловова. – М.: Просвещение, 2003. – 238 с.
94. Тохтиева Э.А. Применение обучающих игр на уроках иностранного языка с целью формирования речевой компетентности / Э.А. Тохтиева. // Приднепровский научный вестник. – 2019. – Т. 1, №2. – С. 36-39.
95. Хухлаева О.В. Психология развития и возрастная психология : учеб. пособие / О.В. Хухлаева, Е.В. Зыкова, Г.В. Базаева. – М.: Юрайт, 2018. – 367 с.
96. Чуб А.С. Применение деловой игры как метода активного обучения на уроках иностранного языка в средней неязыковой вузе / А.С. Чуб. // Аллея Науки. – 2017. – Т. 2, № 12. – С. 218-222.
97. Шадриков В.Д. Методология и методы изучения способностей и одаренности / В.Д. Шадриков, В.А. Мазилев, Ю.Н. Слепко. – Ярославль: Ярославский государственный педагогический университет имени К.Д. Ушинского, 2018. – 159 с.
98. Шаповаленко И.В. Психология развития и возрастная психология : учеб. пособие / И.В. Шаповаленко. – М.: Юрайт, 2019. – 575 с.
99. Шатилов С.Ф. Методика обучения немецкому языку в средней школе / С.Ф. Шатилов. Учебное пособие для студентов педагогических институтов. — 2-е изд., дораб. — М.: Просвещение, 1986. — 223 с.
100. Шулешко Е. Е. Социоигровые подходы к педагогике / Е.Е. Шулешко, М.В. Букатов, А.П. Ершова. – Красноярск: Красноярский краевой институт усовершенствования учителей, 2020. – 117 с.
101. Щерба Л.В. Преподавание иностранных языков в неязыковой вузе. Общие вопросы методики / Л.В. Щерба. – М.: Высшая неязыковой вуз, 2014. – 112 с.

102. Юдин, Э.Г. Методология науки. Системность. Деятельность / Э.Г. Юдин. – М.: Эдиториал, УРСС, 1997. – 444 с.
103. Якиманская И.С. Основы личностно-ориентированного образования / И.С. Якиманская. – М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2011. – 220 с.
104. Яковлев, Е.В., Яковлева, Н.О. Педагогическая концепция / Е.В. Яковлев, Н.О. Яковлева. – М.: ВЛАДОС, 2006. – 239 с.
105. Яковлев, И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций / И.П. Яковлев. – СПб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006. – 240 с.
106. Яковлева, Н.О. Теоретико-методологические основы педагогического проектирования: монография / Н.О. Яковлева. – М., 2002. – 239 с.
107. Ярмоленко А.В. Способность к многоязычию: Проблемы способностей / под ред. В.Н. Мясищева. – М.: издательство АПН, 2012. – 267 с.
108. Alison J., Emmerson P. The Business. Intermediate. Macmillan, 2008.
109. American Stories. Macmillan Publishers Limited, 2009.
110. British Studies: Intercultural Perspectives / Ed. by Mountford A., Wadham-Smith N. – L.: Pearson Education Limited, 2000. – 205 p.
111. Clanfield L., Jeffries A. Global Pre-Intermediate Coursebook. – Oxford: Macmillan Education, 2010. – 158 p.
112. Crystal D. English as a Global Language.– Cambridge University Press, 2003.
113. Harmer J. The Practice of English Language Teaching. Pearson Longman, 2008.
114. Little P. Communication in Business. Second edition. London: Longman Group Limited, 1970. – 268 p.
115. <http://www.onestopenglish.com/clil/> – ресурсы английского языка для специальных целей.
116. <http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/> – ресурсы БиБиСи для изучающих английский язык.
117. <http://www.englishclub.com/> – клуб изучающих английский язык.
118. <http://www.homeenglish.ru/index.htm> – дополнительные ресурсы для самостоятельной работы.
119. <http://www.perfectyourengish.com/> – дополнительные ресурсы для самосто-

ятельной работы.

120. <http://www.clt-net.com/resources/corporate-language-trainingfree-trial.htm?gclid=CJzS-ta94qoCFUQYzQodp2H07w> – онлайн-ресурсы по деловому английскому.
121. <http://www.businessdictionary.com/> – онлайн-словарь деловой лексики.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Тест для определения заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения (Адаптировано из УМК Global Pre-Intermediate Coursebook by Lindsay Clandfield with additional material by Amanda Jeffries

Выберите три наиболее и три наименее значимые для вас причины изучения английского языка делового общения.

Имя _____ Группа _____

11. Хочу работать в международной компании.
12. Хочу понимать различные телепередачи на английском языке.
13. Хочу работать в США или Великобритании.
14. Хочу преподавать английский язык.
15. Это необходимо для моей карьеры.
16. Собираюсь работать в сфере туризма.
17. Хочу участвовать в деловом общении на английском языке.
18. Это необходимо для моей учебы.
19. Это мировой язык, который необходимо знать.
20. Мне нравится культура США и Великобритании.

ПРИМЕЧАНИЕ:

Выделяется три уровня заинтересованности в формировании культуры иноязычного делового общения:

Высокий уровень – если студент выбрал 3 из первых 7 предложенных причины и ранжировал их, как наиболее значимые;

средний уровень – если были выбраны 1 – 2 причины из первых 7;

низкий уровень - студент не выбрал ни одной наиболее значимой причины из первых 7-ми.

Приложение 2

Тест для определения уровня сформированности культуры делового, иноязычного общения (контстатирующий этап)

Предлагаемый тест состоит из 12 вопросов, которые ранжируются на три блока. Данные блоки направлены на выявление уровня сформированности определенного критерия (когнитивный, деятельностный, мотивационный). Каждый блок состоит из 4 вопросов.

Выделяется три уровня сформированности культуры делового общения:

- 1) высокий уровень – 4 правильных ответа;
- 2) средний уровень – 2-3 правильных ответа;
- 3) низкий уровень – 0-1 правильных ответов;

1. A person who is usually very active, prefers to go to the resolution of the conflict in their own special way, using the style:

- a) adaptation
- b) competition +
- c) compromise

2. With an authoritarian style of meeting management, the manager:

- a) admits objections
- b) confidently holds the reins of government (уверенно держать борозды правления) +
- c) seeks support from colleagues

3. Finish the sentence: Difficulties and obstacles to the transmission of information in many communication situations indicate the presence of communication problems. ...

4. The communicative side of communication:

- a) mutual (взаимное) understanding of communication participants
- b) exchange of information between people +
- c) organization of interaction (взаимодействие) between people

5. Ethics is a philosophical discipline that studies:

- a) the development of human society

- b) the inner nature of man
 - c) morality and morality (нравственность) +
6. Seeing yourself through the eyes of a communication partner is:
- a) reflection +
 - b) alienation (отчуждение)
 - c) identification
7. Finish the sentence: Professional moral standards were and still are courtesy, politeness, tact and decency. ...
8. Empathy is an understanding of a person's emotional state in the form of:
- a) reflection
 - b) interaction (взаимодействие)
 - c) empathy +
9. The term "communication" is mainly used in the sense of:
- a) a specific form of interaction between people in the workplace +
 - b) economic structures
 - c) transport infrastructure
10. The purity of speech is characterized by the presence (or absence) of such elements as:
- a) aphorisms
 - b) vulgarisms +
 - c) epithets
11. The purity of speech is characterized by the presence (or absence) of such elements as:
- a) epithets
 - b) aphorisms
 - c) jargon+
12. Find the most important categories about the ethics
- kindness and the evil (зло) +
- time
- freedom

Приложение 3

Тест для определения уровня сформированности культуры делового, иноязычного общения (контрольный этап)

Предлагаемый тест состоит из 18 вопросов, которые подразделяются на три блока, каждый из которых направлен на выявление уровня сформированности определенного критерия (когнитивный, деятельностный, мотивационный). Каждый блок состоит из 6 вопросов.

Выделяется три уровня сформированности культуры делового общения:

- 1) высокий уровень – 5-6 правильных ответов;
- 2) средний уровень – 3-4 правильных ответа;
- 3) низкий уровень – 1-2 правильных ответа;

1. Business conversation is

using a false information using literary language **observing etiquette**

2. General requirements for writing business letters:

the paper must be of good quality

below, from the edge of the line or in the center of the sheet, write a polite address

the paragraph begins with a red line with an offset of five intervals from the left edge

telegraph request must be answered within 30 days

3. What components of culture of business dialogue include?

psychology of business conversation

official etiquette

etiquette of the business speech

all answers right

4. A person's special connection with other people:

interpersonal relationships (межличностные)

feelings

emotions

conflict

5. The subject of the ethics (этика) is ...

culture

beauty

social relations

morality (мораль)

6. Finish the sentence:

Features of a person's appearance in business communication inform about age, social, national identity, and ...

7. Find the most important categories about the ethics

kindness and the evil (зло)

time

freedom

honesty

8. A high level of interpersonal relationships characterizes:

Introduction

compromise

apathy

friendship

9. What is the most important in the business contacts?

personal benefit (выгода)

interest of the business

social and political problems

self arrogance (амбиции)

10. The ethics of the business relations came into the world in ...

the end of XIX century

the end of XX century

the middle of XX century

11. To find a new worker employer (работодатель) taking ...

a beauty contest

competition

interview

12. Being a leader means:

be a member of the group

to take the initiative

know all the members of the group

to comply (соблюдать) with group norms

13. The distance between people during the conversation more than 300 sm. is

social

personal

public

14. Please finish the sentence : The business phone call ends ...

the one who called

the second person who was on the phone conversation

15. An example of nonverbal communication is:

write a letter to a friend

smile when you meet your friends

the conversation of passengers on the bus

talking to a friend

16. Formulate the " golden rule " of morality : "Do to others as...".

17. Do women's business cards differ from men's business cards? Choose the correct answer.

differ in size

do not differ

differ in color

they are different because of the " decorations»

18. Correlate the styles of the behavior during a business conversation between partners with their main characteristics:

"position"

the language of communication may be hints, ambiguous comments, or veiled links; (**context**)

- "content"** both sides are focused on cooperation, openness in the exchange of information; (*interest*)
- "interest"** express yourself clearly and clearly by interpreting arguments verbatim; (*content*)
- "context"** both sides pursue their own goals to gain an advantage; (*position*)

Приложение 4

Ролевая игра межкультурной направленности.

Работая в парах и используя следующие предложения, разыграйте диалоги со своим партнером. Опирайтесь на модели.

1. I work for Keatings.
 2. I'm from Spain.
 3. I live in France.
 4. I'm Danish.
 5. I work for a publishing company
 6. I'm a sales representative. Models.
- A. I work for Keatings.
B. Oh, do you? What exactly do you do / Keatings.
What do you do there?
- A. I'm from Spain.
B. Oh, are you? Where in Spain are you from? Where exactly are you from?

Приложение 5

Образец стандартного телефонного разговора

Ролевая игра. Составьте разговор с предполагаемым работодателем, используя эти слова и выражения.

Introduce yourself	It's ... This is ... My name's ...
How you know the person	Your name was given to me by ... You/A colleague suggested I call you.
Give reason for calling	It's just to let you know ... I'd like more information ...
Give contact details	You can contact me on ... Call me on my mobile. It's..
Give availability	I'll be in all day/around unit... I won't be in this afternoon so try me again tomorrow
Give alternative	I'll catch you later.
End message	I look forward to speaking to you. Thanks very much. /Bye. /See you.

Приложение 6

Ролевая игра. *Разыграйте разговор выпускников педвуза о построении будущей карьеры, используя следующие слова и выражения.*

Career	to build a career	построить карьеру
	to pursue a career	добиваться карьеры
	to accelerate one's career	форсировать карьеру
	a stainless (unblemished) career	незапятнанная карьера
	a career in politics a teaching career	карьера в политике педагогическая карьера
	a career ladder to climb the career ladder	карьерная лестница подниматься по карьерной лестнице
	a rapid rise up the career ladder	стремительный подъем по карьерной лестнице
	at the outset of sb's career	в самом начале карьеры
	a turning point in sb's career	решающий момент в карьере
	to wreck sb's career	разрушить карьеру
	to accomplish smth in sb's career	достичь чего-либо в карьере

Приложение 7

Ролевая игра: « Собеседование с кандидатом на должность»

Ведущему собеседования рекомендуется задать следующие вопросы:

1. Чем привлекает вас работа в данной фирме на данной должности?
(Позитивно оцениваются не расхожие фразы о перспективе роста, а серьезные доводы: применить опыт и квалификацию для получения достойной отдачи, привлекательность работы в команде профессионалов).
2. В чем вы видите ваши сильные и слабые стороны перед другими кандидатами? (Хорошо, если кандидат не ограничивается формально-биографическими характеристиками, умело повышает свои шансы, сообщив, например, о свободном владении иностранным языком).
3. Почему вы ушли с предыдущей работы? (Умелый кандидат подчеркивает позитивное в предыдущей работе).
4. Не мешает ли личная жизнь работе, связанная с дополнительными нагрузками?
5. как вы представляете свое положение через 3-5-10 лет и как собираетесь его добиться? (Человек, нацеленный на успех, с готовностью расскажет о планируемом росте и целях).
6. На какую зарплату вы рассчитываете? (Рекомендуется лучше завысить желаемую оплату труда, чем занижить).

После создания предварительного представления о профессиональной пригодности кандидата, знакомства с его биографией и взглядами на предстоящую работу, его знакомят со стандартами, являющимися обязательными для сотрудников данного учреждения.

Приложение 8

Упражнение с применением кейс-технологии

« Business negotiations »

Студентам предлагаются следующие ситуации:

"Negotiations on the organization of the reception of the delegation of students»;

"Interview of the candidate with the personnel department";

"Claim";

"Check-in at the hotel";

"Signing of a business agreement".

Студенты подбирали конкретные языковые средства, выражения в соответствии с ситуацией, для решения задач: отстаивания своей точки зрения, поиска компромисса, устранения конфликта, решения проблемы.

Приложение 9

«Case –study»

Отметьте формулы согласия (A), несогласия (D) и подходящие для того и другого (I). Case - study: Используя приведенные клише, разыграйте беседу двух коллег по вопросу введения инноваций в консультативной фирме « N », анализируя все «за» и «против».

I agree. _____

Absolutely/Definitely. _____

I don't agree (at all). _____

Well, may be, but ... _____

You're absolutely right. _____

That's what I think too. _____

Oh please! _____

That's right. _____

I sort of agree/disagree but ... _____

Exactly _____

Приложение 10

Пример аутентичного текста

Ethics of oral business communication with foreigners. Acquaintance.

The ability to behave appropriately with people is the most important factor that determines the chances of success, facilitates the establishment of contacts, promotes mutual understanding, creates good, stable relationships, and so on. Every cultured person should not only know and observe the basic rules of etiquette, but also understand the need for certain rules and relationships. Mastering etiquette can help you succeed in business, and Vice versa, ignoring it may well ruin your career.

Features of oral business communication are shown in the following main situations: acquaintance, greeting, presentation of business cards, creating an image, exchanging gifts and conducting business negotiations. Let's briefly consider the features of business communication in each of these situations.

As you know, there are generally accepted standards of presentation during a meeting: introduce a man to a woman, a younger, an older, a guest-host. At the same time, these norms do not apply to business acquaintances; they take a back seat, and the official position (the lowest positions are represented first) and official status come to the fore.

The General rule for everyone is to make sure to look into the eyes when meeting and smile. After all, depending on the level of emotionality of the smile, the person who meets makes conclusions about the feelings of the partner that arise during meeting, which means that she gets the impression of an attitude to herself - from neglect to sincere joy.

According to strict rules of etiquette, introductions should always take place exclusively with the help of a third person who knows those who meet. This rule applies primarily to business official communication.

During official introductions, guests (as well as new employees) are introduced to the Director. (Except for honorary guests-the mayor, the President.) during the

presentation, you must mention the name, surname, position and company where the person works.

In conclusion, we should pay attention to another important feature. Most often, for acquaintance, the host party arranges a meeting in honor of the arrival of guests (in a restaurant, in nature, or in the apartment of one of the company's employees). When accepting an invitation, it is important to remember that the ethics of business communication involves a "farewell" dinner, which should be organized by the party. Such receptions can be organized in a restaurant, company premises or apartment. As a rule, all those who have contributed to the resolution of the guests' Affairs and with whom business cooperation has been established are invited to this meeting. You need to say goodbye to other people on the phone, thanking them for their help in business.

- The next question we will consider will be:

Business card

A business card helps to avoid misunderstandings during a meeting and is an effective tool not only for meeting partners, but also for business communication in general.

Business card for business is issued in accordance with the established requirements: only white paper, certain sizes, clear black font; at the top in the center - the name of the company, in the right corner - the work phone number. On a Russian business card, the text is often duplicated in English.

- Students, what do you think business cards are used for?

- Good, I like the way you thinking. Now I offer you to write down some cases.

Business cards are used in the following typical cases:

- * information during acquaintance ;
- * information about yourself to establish contacts;
- * maintaining business contacts with partners, congratulations;
- * expressions of gratitude, sympathy, and accompanying flowers and gifts.

There are basic rules for using business cards that must be followed to ensure mutual understanding in business communication:

- * The direction of a business card is *equivalent* to a visit.
- * Politely leave your business card *in person*.
- * Business card responses are also given by the card *during the day*.
- * The order (sequence) of presenting a business card is the same as when presenting it.
- * At the place of residence of the husband, an *unmarried man leaves business cards for the husband and his wife*.
- * *Women don't leave their cards in a married man's room*.
- * After meeting a woman, a man must send his business card to her husband within a week.
- * *Women exchange cards according to the same rules as men*.
- * After a business lunch or dinner, guests send postcards to their hosts during the week.
- * A high-ranking person (a foreigner) passing through the country must leave their business cards during the day. *The same deadline for responses*.

Business negotiation

Of course, knowing the specifics of national-cultural and ethnic relations does not exclude the need to know the basic rules, ethical norms and traditions that were established as General cultural in business relations and are based on the provisions of the diplomatic Protocol. At the same time, it is important to be able to study partners using, in particular, methods of visual psychodiagnostics, socioanalysis, etc. The most detailed among them, in our opinion, is the method of analyzing communication styles

According to this method, the partner's style of behavior in negotiations is determined by two main factors: the orientation of the second party to the final result and the behavior of the partners in the communication process.

When focusing on the final result, the partner's behavior style is based on:
a) "position", b) "interest".

When negotiations are conducted on the basis of a "*position*", a number of standard rules of interaction are assumed:

- the more one side reaches, the more the other must concede;
- * both sides pursue their own goals to gain an advantage;
- * the focus is on making a claim, promoting it, and defending it;
- * any concessions must be compensated with other benefits;
- * requirements are based on objective data;
- * a wide range of tactical means of influencing the partner, including psychological ones, is allowed.

If negotiations are based on a "position", they are usually limited to concluding one profitable business agreement at a time. Otherwise, they approach negotiations based *on "interest"*. It provides for the possibility of concluding a long-term mutually beneficial agreement.

At the same time, negotiations are conducted in accordance with the standard rules of interaction:

- both sides are focused on cooperation, openness in the exchange of information;
- * partners respect and help each other;
- * the parties interact on the basis of objective standards of honesty, trust and sociability;
- * the agreement allows you to update and make changes;
- * contracts are long term in nature.

The style, which is determined by the features of the communication process, is based on: *a) "content"; b) "context"*.

In the style of communication behavior during negotiations, which is based *on "content"*, preference is given not to words, information, ideas, but to the content of communication. There are a number of standard rules for interaction:

- * express yourself clearly and clearly by interpreting arguments verbatim;
- * solve problems in a logical way, focusing on the objectivity of decisions;
- * use documents, diagrams, and written agreements that clearly define the timing of arguments;

* focus on rational perception of the world and problem solving.

The style of communication behavior during “*context-oriented negotiations*” provides priorities in the relationship, place, time, attitude and feelings of the partner. The main thing is to clearly and accurately "read" the partner and visually diagnose their behavior.

There are a number of typical rules

* partners study each other by diagnosing behavior;

* imagery of internal perception, emotional assessment of communication serve as a support;

* the language of communication may be hints, ambiguous comments, or veiled links.

Приложение 11

Критические значения критерия U Манна-Уитни

Данные используются при расчете U критерия Манна-Уитни. $P=0,05$

N₂	N₁													
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
3	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8
4	3	4	4	5	6	7	8	9	10	11	11	12	13	13
5	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	17	18	19	20
6	6	8	10	11	13	14	16	17	19	21	22	24	25	27
7	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34
8	10	13	15	17	19	22	24	26	29	31	34	36	38	41
9	12	15	17	20	23	26	28	31	34	37	39	42	45	48
10	14	17	20	23	26	29	33	36	39	42	45	48	52	55
11	16	19	23	26	30	33	37	40	44	47	51	55	58	62
12	18	22	26	29	33	37	41	45	49	53	57	61	65	69
13	20	24	28	33	37	41	45	50	54	59	63	67	72	76
14	22	26	31	36	40	45	50	55	59	64	67	74	78	83
15	24	29	34	39	44	49	54	59	64	70	75	80	85	90
16	26	31	37	42	47	53	59	64	70	75	81	86	92	98
17	28	34	39	45	51	57	63	67	75	81	87	93	99	105
18	30	36	42	48	55	61	67	74	80	86	93	99	106	112
19	32	38	45	52	58	65	72	78	85	92	99	106	113	119
20	34	41	48	55	62	69	76	83	90	98	105	112	119	127