

ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ

Янковская Наталья Борисовна

канд. пед. наук, доцент, директор программы МВА, доцент кафедры «Деловые коммуникации и английский язык»

ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте РФ»

г. Москва

ОБОСНОВАНИЕ СПЕЦИФИКИ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ СЛУШАТЕЛЕЙ ПРОГРАММЫ МВА (МАГИСТР ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ)

Аннотация: особенностью дополнительной квалификации МВА является ее международный статус, предполагающий реализацию профессиональных задач ее выпускниками (менеджерами среднего и высшего уровней) на иностранном языке. Однако практика показала, что уровень владения иностранным, в частности английским, языком большинства выпускников программы не соответствует современным требованиям – осуществлению реальной речевой коммуникации на иностранном языке при решении профессиональных задач. Прослеживается общеобразовательная направленность обучения иностранному языку в профессиональном образовании, когда его изучение выступает как самоцель, вне связи с профессиональной направленностью обучения, при которой деловой иностранный язык выступает как средство решения профессиональных задач. Это обусловлено тем, что не учитывается специфика обучения иностранному языку слушателей программы МВА, которая заключается в следующем:

1. учебная деятельность должна быть организована как «обучение на опыте»;
2. это циклическая деятельность, и необходимо организовать последовательное прохождение обучающимися всех этапов цикла обучения;
3. организуя обучение, необходимо интегрировать его с профессиональной

и социальной деятельностью обучающихся, способствуя развитию их социальной и профессиональной деятельности;

4. необходимо ориентировать образовательный процесс по иностранному языку на ожидания потребителей, а именно: научиться общаться на иностранном языке в профессиональной среде с целью усиления личной конкурентоспособности (ожидания слушателей программы MBA); получить специалистов, способных к реальной речевой коммуникации на иностранном языке в профессиональной среде, что поможет реализовать наиболее приоритетные задачи организаций, такие как лидерство на рынке и конкурентоспособность (ожидания работодателей).

Ключевые слова: деловой английский язык, программа MBA, обучение взрослых.

В системе дополнительного профессионального образования (ДПО) бизнес–образование занимает особое место в силу своей социальной и функциональной специфики. Бизнес–образование – это деятельность по профессиональному образованию и обучению людей, которые занимаются предпринимательством и (или) участвуют в выполнении функций управления на предприятиях и в хозяйственных организациях, действующих в условиях рынка и ставящих своей целью получение прибыли [3].

«Бизнес–образование» – сравнительно новое для нашей образовательной системы понятие, связанное с рыночной экономикой, социально–экономическим возрождением, развитием предпринимательства и бизнеса, становлением гражданского общества. Каждая реформа требовала нового поколения кадров. Поэтому возникала необходимость осваивать формы и методы обучения, ориентированные на потребности рынка в качественных образовательных услугах, которые необходимы менеджерам и предпринимателям, ориентированным на личную инициативу и рыночные условия ведения бизнеса.

Бизнес–образование предлагается в двух формах: основное высшее образование по широкому кругу специальностей и в форме дополнительного образования – программы профессиональной переподготовки, в частности программы

МВА.

Целью программы МВА является формирование высокопрофессиональных менеджеров–практиков, обладающих современными знаниями и навыками, которые позволяют эффективно осуществлять руководство организациями или их структурными подразделениями. Программа содействует карьерному росту лиц, успешно ее освоивших. Преимущественной сферой профессиональной деятельности является управление организациями и (или) их структурными подразделениями в любых отраслях бизнеса, предусматривающее самостоятельное решение управленческих задач комплексного, межфункционального характера.

Особенностью дополнительной квалификации МВА является ее международный статус, предполагающий реализацию профессиональных задач ее выпускниками (менеджерами среднего и высшего уровня) на иностранном языке.

Многолетняя практика обучения иностранным языкам показывает, что преподаватели, как правило, не связывают развитие методики с социально–экономическими, политическими и историческими изменениями в мире. Однако именно они формируют социальный заказ общества, направленный на систему образования вообще и на методику обучения иностранным языкам, в частности. Педагогические цели непосредственно вытекают из социальных целей и социальной сущности обучения.

Эффективность обучения во многом определяется тем, насколько учтены особенности потребителя. Важно выделить факторы, которые в наибольшей степени влияют на организацию образовательного процесса взрослых обучающихся. Они должны учитываться при разработке модели обучения иноязычному общению слушателей программы МВА.

Многие авторы отмечают, что для современного этапа образования взрослых характерен новый подход к оценке их достижений, определяемый способностью личности к критическому восприятию действительности, активным участием в жизни социума и интеграцией учебной сферы с другими сферами деятельности. Сформулированы такие принципы организации образовательного

процесса, как партнерские отношения, групповая работа и самооценка, развивающиеся в процессе общения обучающихся друг с другом и с преподавателем [1].

Определены, базовые характеристики обучающегося взрослого [2, 4]:

1. Ведущую роль в процессе обучения играют потребности, мотивы и профессиональные проблемы.
2. Человек стремится к самореализации, самоуправлению во всех сферах жизни, в том числе в учебной деятельности.
3. Взрослый обладает опытом, который может быть использован как при его обучении, так и при обучении коллег.
4. Человек видит обучение как средство для решения конкретных жизненных проблем и для достижения конкретных целей.
5. Взрослый рассчитывает на немедленное применение результатов обучения.
6. У обучающегося много ограничений в учебе (социальные, временные, финансовые, профессиональные и др.).
7. Процесс обучения взрослого организован в виде совместной с преподавателем деятельности и носит характер партнерства.
8. Взрослый имеет ряд психологических барьеров, препятствующих эффективному обучению (стереотипы, установки, опасения).

Выделенные особенности обучающихся взрослых необходимо учитывать при разработке моделей обучения, поскольку они затрагивают все компоненты учебного процесса – целеполагание, содержание, формы, методы, средства, организационно–педагогические условия.

Различные программы ДПО привлекают разных потребителей. В связи с этим необходимо составить представление о типичном портрете слушателей программы MBA. Важным представляется определение ожиданий потребителей, поскольку именно они во многом формируют социальный заказ.

Рассмотрим потенциальных слушателей программы профессиональной переподготовки MBA со следующих точек зрения:

- социальный статус;

- профессиональный статус;
- возрастной состав;
- мотивы обучения;
- обеспеченность информационными техническими и программными средствами;
- ожидаемые результаты обучения.

Социальный статус. Образовательными услугами программы МВА пользуются люди, которых можно отнести к так называемому среднему классу. Традиция выделения среднего класса восходит к Аристотелю, указавшему, что к этому социальному слою относятся граждане, которые:

1. зарабатывают на жизнь своим трудом, но не бедны;
2. выполняют в обществе стабилизирующую функцию и избегают крайностей;
3. заинтересованы в политическом и экономическом развитии государства.

Слушатели программы МВА должны иметь диплом о высшем профессиональном образовании государственного образца. Кроме того, необходим стаж практической работы не менее 3 лет.

Социальная характеристика слушателей программы МВА: успешные люди с активной жизненной позицией, которые знают, зачем они пришли в образовательное учреждение; люди, имевшие опыт обучения и образования в других образовательных системах, работающие на будущее.

Профессиональный статус слушателей: руководители разного уровня, т.е. люди, чья деятельность связана с людьми, с карьерным и профессиональным ростом, 48% слушателей – генеральные директора предприятий и заместители, более 42% – начальники отделов и менеджеры среднего звена, просто менеджеры и специалисты составляют не более 10% слушателей.

Возрастной состав слушателей программы МВА довольно широк, что связано с идеей непрерывности образования взрослых: до 25 лет – 11%; 26 – 30 лет – 25%; 31 – 35 лет – 23%; 36 – 40 лет – 30%; старше 40 лет – 11%.

В аудитории собираются люди, отличающиеся по возрасту на 20 и более лет.

Преподаватель должен быть готов к тому, что в группе будут представители разных поколений. Иногда можно увидеть за одной партой отца (мать) и дочь (сына). Они не только говорят, но и думают о разном. У каждого особенные культурные ценности и отношение к предмету. Кроме того, слушатель может быть моложе или существенно старше преподавателя. Для многих эта разница (особенно во втором случае) превращается в психологический барьер, мешающий свободному выражению своих способностей.

Мотивы обучения различны. Они осознаются четко и выражены явным образом.

В табл. 1 показан один из наиболее распространенных вариантов распределения мотивов слушателей программ MBA к своему образованию.

Таблица 1

Мотивация слушателей программ MBA

Мотив обучения на программе MBA	Осень 2012 (%)	Осень 2013 (%)
Выход на новый уровень понимания бизнеса	26	38,9
Получение высокооплачиваемой работы	22	27,8
Создание своего бизнеса	14	19,4
Получение новых знаний	28	11,1
Получение деловых связей	10	2,8

Сравнительный анализ мотивов 2012 и 2013 гг. позволяет сделать следующий вывод. В кризисный период развития экономики приоритетами становятся выход на новый уровень понимания бизнеса, получение высокооплачиваемой работы и создание своего бизнеса. Получение новых знаний и деловых связей отодвигаются на второй план.

Важным показателем привлекательности программы MBA является источник, по которому потребители узнают о ней и попадают на обучение. Доля поступающих на обучение по рекомендациям коллег и знакомых (выпускников программы MBA) составляет 57%. Это говорит о репутации программы.

Огромное влияние на этот фактор оказывает эффективность обучения в целом и по отдельным курсам в частности. Так, курс «Деловой английский язык» самый продолжительный по часам, его эффективная организация способствует общему положительному восприятию программы.

При организации обучения необходимо ориентироваться на потребности компаний, в которых работают слушатели. Именно они являются основным источником финансирования обучения. Кроме того, в них применяются на практике знания, умения и навыки, полученные при обучении. Потребности компаний весьма значительно отличаются от потребностей индивидуальных слушателей. В табл. 2 приведены основные задачи организаций, которые целенаправленно обучают свой персонал по программам MBA.

Таблица 2

Основные задачи организаций, в которых работают слушатели и выпускники программ MBA (по данным опроса работодателей)

Основные задачи организации	Приоритеты
Лидерство на рынке	1
Выход из кризисных состояний	2
Стабилизация деятельности	3
Борьба с конкурентами	4
Модернизация технического оснащения	5
Поддержание темпов роста	6
Выход на новые рынки	7
Другое	8

Заказ работодателей конкретизируется и в отношении реальной речевой коммуникации на иностранном языке в профессиональной среде. Прослеживается возрастающая потребность профессиональной среды в специалистах со знанием иностранного языка. Приоритеты основных задач организаций (работодателей) помогают уточнить целеполагание и в значительной степени влияют на содержание обучения иностранному языку в системе ДПО.

Важным обстоятельством является *обеспеченность слушателей информационными, техническими и программными средствами*. Модель интеграции очных и дистанционных форм работы представляется наиболее приемлемой и перспективной, а удобство дистанционной технологии образования для занятых людей в наибольшей степени привлекает потребителей. Следовательно, обеспеченность слушателей средствами работы на расстоянии характеризует их готовность воспользоваться услугами дистанционной программы MBA.

Слушатель программы MBA должен уметь пользоваться техническими информационными средствами деятельности и коммуникации. Это обстоятельство требует определенной информационно–технической подготовки и оснащенности преподавателей. Для образовательной организации информационно–техническое отставание от своего сегмента потребителей может привести к угрожающим ее существованию последствиям. В то же время следование информационно–техническим тенденциям означает для образовательных организаций не столько техническое переоснащение, сколько развитие своих образовательных технологий.

Ожидаемые результаты обучения. Опрос слушателей программы MBA позволяет сделать вывод о том, что ожидания, в части обучения деловому английскому языку, во многом зависят от уровня владения языком. Те, кто плохо знают язык, формулируют свои ожидания весьма обобщенно – «научиться общаться (говорить) на языке». Слушатели, хорошо владеющие иностранным языком, выделяют аспект, который они хотели бы усовершенствовать (например, овладеть деловой лексикой, научиться вести деловую корреспонденцию; улучшить навыки аудирования, чтения; «подтянуть» грамматику). Преподаватель должен с первого занятия сориентировать слушателей на то, что в результате прохождения курса «Деловой иностранный язык» они научатся реальной речевой коммуникации в профессиональной среде. Для этого необходимо развить все виды речевой деятельности (чтение, аудирование, говорение, письмо) при комплексном изучении фонетики, лексики и грамматики иностранного языка.

Итак, вот типичный портрет слушателя программы MBA. Человек со средним доходом, обязательно с высшим образованием, в возрасте от 27 до 45 лет, имеющий в подчинении людей, работающий в организации, стремящейся к лидерству в своей отрасли; пришедший в образовательное учреждение по совету своих коллег и знакомых, обучается за свои деньги или за деньги своей организации, ориентированный на современные, но прошедшие испытание курсы и программы; имеющий персональный компьютер, электронную почту, доступ в

Интернет; побуждаемый стремлением повысить свою профессиональную квалификацию.

Ожидаемые результаты обучения по программе MBA, в том числе в плане изучения деловому иностранному языку: научиться общаться на иностранном языке в профессиональной среде с целью усиления конкурентоспособности (ожидания самого потребителя); получить специалистов, способных к реальной речевой коммуникации на иностранном языке в профессиональной среде, что поможет реализовать наиболее приоритетные задачи организаций, такие как лидерство на рынке и конкурентоспособность (ожидания работодателей).

Эти ожидания во многом предопределяют особенности обучения по программе MBA. Для этого необходимо в процессе обучения создать коммуникативное пространство и соответствующие условия для развития профессиональной деятельности обучающихся, освоения ими востребованных компетенций и их дальнейшей реализации в ситуациях неопределенности.

Обучение деловому иностранному языку в системе ДПО во многом зависит и от специфических особенностей учебной деятельности взрослых. Слушатели программы MBA – менеджеры с опытом работы. Их учебная деятельность принципиально отличается от обучения в традиционных моделях, где преобладает предметная направленность, основные усилия направлены на усвоение знаний и отработку их применения на примере учебных ситуаций.

Обучающиеся на программах MBA осуществляют «обучение на опыте» (experimental learning), т.е. работают над реальными управленческими задачами в процессе обучения. Этот подход был разработан Р. Ревансом [5].

Обучение на основе опыта подразумевает последовательное прохождение следующих шагов:

- 1) исследование, наблюдение;
- 2) формирование гипотез (этап теории);
- 3) эксперимент, в ходе которого осуществляется практическая проверка гипотез;
- 4) аудит;

5) обзор (рефлексия) – соотношение полученного результата со всеми условиями.

Д. Колб уточнил эту схему [7]. Он показал, что обучение и развитие взрослого осуществляются в ходе циклического процесса, который основан на эксперименте и состоит из следующих этапов:

- 1) конкретный опыт; начинается со сбора данных, полученных из личных наблюдений;
- 2) рефлексивное наблюдение; ведет к анализу смысла и значения этих данных, т.е. к наблюдению, анализу и размышлению о них;
- 3) абстрактная концептуализация; рождает абстрактные концепции, модели и конструирует образы;
- 4) активное экспериментирование; состоит в действиях, направленных на проверку созданных концепций в новых ситуациях («рискнем, попробуем»).

Данная модель имеет ряд ключевых особенностей:

1. Обучение представлено как циклический процесс с взаимосвязанными этапами, причем каждый пройденный цикл является началом следующего цикла. Процесс никогда не останавливается.

2. Циклы не только сменяют друг друга в известной последовательности, но и попарно противостоят друг другу, когда конкретному опыту противостоит абстрактная концептуализация, а активному эксперименту – рефлексивное наблюдение.

3. Обучение ведется в контексте повседневной жизни и опыта.

4. Предполагается, что различные люди отдают предпочтения тем или иным этапам цикла обучения. Их предпочтения довольно постоянны и прочны, хотя могут быть модифицированы со временем и при вложении больших усилий.

Использование данной модели позволяет реализовать компетентностный подход, когда анализ индивидуального опыта общения на иностранном языке помогает выявить некомпетентность (затруднение) и, проанализировав причины, спроектировать шаг в своем развитии. В процессе развития профессиональной иноязычной коммуникативной компетентности слушателей программы

МВА обучающиеся с помощью преподавателя, выполняя коммуникативные упражнения, определяют область затруднений. Далее осуществляется поиск речевых моделей для преодоления этих затруднений и развития опыта общения на иностранном языке в типичных ситуациях, что приводит к приращению иноязычной коммуникативной компетенции за счет изменения типа деятельности. Подобная образовательная модель коренным образом отличается от простого получения новой информации и отработки конкретных навыков.

Таким образом, процесс развития профессиональной иноязычной коммуникативной компетентности слушателей программы МВА включает прохождение обучающимися всего цикла обучения. Задача преподавателя – помочь выявить затруднения, учитывая специфику предметной области; предложить способы их преодоления, закрепить это в определенных речевых моделях и предложить испытать найденные способы решения (конструкции) в новых ситуациях. Активное экспериментирование приводит к новым затруднениям. Так начинается следующий цикл обучения. Последовательное и многократное прохождение обучающимися всех этапов обучения обеспечивает наращивание иноязычной коммуникативной компетентности. Прохождение цикла обучения сопровождается рефлексивными надстройками относительно каждого этапа цикла, что способствует осознанию обучающимися своих достижений и зоны ближайшего развития собственной компетентности.

Для реализации циклического процесса обучение в рамках программ МВА должно быть встроено в профессиональный и социальный контекст и осуществляться на основе принципа интеграции учебной, социальной и профессиональной сред [6]. Преподаватель не только организует учебную деятельность, ориентированную на решение практических проблем, но обеспечивает рефлекссию профессиональной деятельности, выявляет затруднения, помогает в поиске решений, концептуализации опыта и трансформации его в профессиональную деятельность. Это предопределяет целеполагание и содержание программы развития профессиональной иноязычной коммуникативной компетентности слушате-

лей программы MBA. *Цель* обучения – приобретение иноязычной коммуникативной компетентности, проявленной в форме реальной речевой коммуникации в профессиональной деятельности. *Содержание* строится на типичных ситуациях профессионального общения и модели коммуникативной компетентности менеджера. В процессе выполнения коммуникативных упражнений важно обращаться к профессиональному и личному опыту обучающихся. Помимо дискуссий это реализуется в процессе подготовки презентации своей компании, продукта. Особенно полезна ситуация реального общения с зарубежными партнерами. Это может быть стажировка за рубежом или приезд иностранных партнеров на предприятие обучающихся. Такие ситуации общения позволяют применить полученные знания и навыки на практике.

Интеграция учебной и социальной деятельности позволяет удовлетворить одну из базовых потребностей взрослого человека – социальную. Поскольку обучающиеся являются менеджерами разных уровней, формирование среды позволяет налаживать деловые контакты и связи. Обучение в группах повышает интенсивность и эффективность учебной деятельности. Аналогичные проблемы позволяют получать новые знания, используя успешный опыт других.

Рассматривая образовательный процесс по иностранному языку, следует отметить, что обучающиеся овладевают средствами иноязычного общения. Это расширяет социальный контекст, сближает с иностранными коллегами, помогает получить дополнительную информацию и работать с ней. В процессе обучения не следует пренебрегать ситуациями социального общения – разговорами о погоде, отдыхе, семье и т.п.; организованными чаепитиями, посещением выставок, музеев, просмотром фильмов. Все это положительно влияет на процесс обучения. Однако не следует злоупотреблять такого рода мероприятиями, поскольку они могут дезорганизовать процесс обучения в целом.

Возможны негативные проявления, связаны с особенностями обучения взрослых. Предшествующий опыт обучения в большинстве случаев предполагает, что как объекты учебного процесса, они привыкли к получению готовых знаний. Это обеспечивало минимальную поддержку для развития социальных и

эмоциональных навыков. Отрицательный опыт изучения иностранного языка формирует комплекс невозможности овладения им. В связи с этим преподаватель должен формировать позитивные эмоциональные эффекты и предотвращать возможность появления негативных, что способствует эмоциональному переживанию происходящего и, как следствие, вовлеченности в процесс обучения.

Таким образом, специфика обучения иностранному языку слушателей программы MBA заключается в следующем:

1. учебная деятельность должна быть организована как «обучение на опыте»;
2. это циклическая деятельность, и необходимо организовать последовательное прохождение обучающимися всех этапов цикла обучения;
3. организуя обучение, необходимо интегрировать его с профессиональной и социальной деятельностью обучающихся, способствуя развитию их социальной и профессиональной деятельности.
4. необходимо ориентировать образовательный процесс по иностранному языку на ожидания потребителей, а именно: научиться общаться на иностранном языке в профессиональной среде с целью усиления личной конкурентоспособности (ожидания слушателя программы MBA); получить специалистов, способных к реальной речевой коммуникации на иностранном языке в профессиональной среде, что поможет реализовать наиболее приоритетные задачи организаций, такие как лидерство на рынке и конкурентоспособность (ожидания работодателей).

Эти особенности позволяют конкретизировать требования к образовательному процессу по деловому английскому языку на программе MBA.

Список литературы

1. Вербицкий А.А. Контекстное обучение и становление новой образовательной парадигмы. Жуковский: МИМ «ЛИНК», 2000. – 41 с.
2. Вершловский С.Г., Лесохина Л.Н. Теоретические проблемы ориентации взрослых на образование и самообразование // Проблемы и методы исследования вопросов социологии образования взрослых. Сб. научных трудов/под ред. С.Г. Вершловского. Л.: НИИ ООВ, 1972. – 58 с.

3. Евенко Л.И. Влияние концепции непрерывного образования на программы MBA. Научно–практ. конференция «Бизнес–образование в системе непрерывного образования» / под ред. В.А. Мау, Е.А. Карпухиной, Т.Л. Клячко. СПб.: Питер, 2005. – С. 43–48.
4. Змеев С.И. Андрагогика. Теоретические основы обучения взрослых. М., 1999. – 152 с.
5. Педлер М. Практика обучения действиям. М.: Гардарики, 2000. – 336 с.
6. Щенников С.А. Открытое дистанционное образование. М.: Наука, 2002. – 527 с.
7. Kolb D., Fry R. Towards an Applied Theory of Experimental Learning // Theories of Group Processes. Wiley, 1975. – p. 33–57.