

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. К. МИНИНА (МИНИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)»



На правах рукописи

КИМ Ольга Михайловна

**ФОРМИРОВАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО СПОРА
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ
АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ**

13.00.08 – теория и методика профессионального образования

Диссертация
на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Научный руководитель –
доктор педагогических наук, доцент
Г.А. Папуткова

Нижний Новгород – 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО СПОРА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ	27
1.1. Компетенция межкультурного делового спора как цель дополнительного иноязычного образования по деловому английскому языку	28
1.2. Методологические подходы и принципы формирования компетенции межкультурного спора предпринимателей в дополнительном иноязычном образовании	53
Выводы по первой главе	69
ГЛАВА II. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО СПОРА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ	74
2.1. Технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация»	74
2.2. Динамика сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в ходе экспериментальной работы	92
Выводы по второй главе	114
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	116
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	122
ПРИЛОЖЕНИЯ	147

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В условиях глобализации современное развитие общественных институтов предъявляет все новые требования к практикам иноязычного профессионального общения, обусловленные разработкой унифицированных международных правил ведения бизнеса, определением позиций по широкому спектру вопросов от торговли, инвестиционной политики и устойчивого развития до насущных технических и отраслевых проблем. От современного предпринимателя требуется обладание компетенциями в области обсуждения унифицированных правил регулирования международной практики банковских расчетов, знание широко используемых терминов внешней торговли, различных международных инициатив по интеграции, информатизации и коммерциализации социальных структур.

Создание положительного имиджа компании и повышение уровня ее репутационной стоимости напрямую зависит от способности предпринимателей быть успешными как в профессиональной деятельности в целом, так и в достижении положительного результата переговоров в сфере профессионального общения в межкультурной деловой среде, в особенности, в области иноязычного общения. Межкультурный аспект деловой среды конкретизирует субъектов международного бизнеса, их цели, содержание, виды и формы межкультурного взаимодействия. Специфика данного аспекта деловой среды предпринимателя состоит в объективно повышенной конфликтности. Потенциальная конфликтность межкультурной деловой среды находит свое отражение в формах делового общения, где среди деловой среды, деловой беседы, деловых переговоров равнозначно присутствуют спор, дискуссия и полемика. Конфликты межкультурной деловой среды предпринимателей, обусловленные объективными противоречиями конкуренции, культурными различиями бизнес-партнеров, национальными особенностями ведения бизнеса,

барьерами межкультурной коммуникации отражают существующие связи между элементами межкультурной деловой среды. Современный предприниматель должен быть подготовлен к практике урегулирования споров между различными субъектами межкультурной деловой среды.

Современное деловое сообщество ставит приоритет стандартных, признаваемых международным бизнес-сообществом, принципов и процедур урегулирования споров перед знанием национальных различий деловой культуры предпринимателей и навыков межкультурной коммуникативной компетентности. Данные требования обуславливают признание Российским национальным комитетом Международной торговой палаты (ICC Russia) особого места медиации в урегулировании международных предпринимательских споров на основании существующих регламентов дружеского регулирования споров Международной торговой палаты [244]. В соответствии с существующими нормами международного права, институциональная стратегия урегулирования межкультурных конфликтов в контексте новой этики бизнеса, ориентированной на предпринимательский успех, справедливость и демократию (Т. Мишаткина, В. Порус [2, с. 111-123]), обеспечивается следующими нормативно-правовыми актами по организации международных коммерческих согласительных процедур и медиации в гражданских и коммерческих делах: «Конвенция об урегулировании инвестиционных споров между государствами и физическими или юридическими лицами других государств (1965)», «Типовой закон Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли ЮНСИТРАЛ (2002)», «Руководство по принятию и применению Типового закона ЮНСИТРАЛ (2002)»; «Европейский кодекс медиаторов (2004)», «Директива Европейского Парламента и Совета №2008/52.м.» (2008) [1]. Международный деловой спор предпринимателей, таким образом, получил статус объекта досудебного урегулирования

коммерческих споров и активно урегулируется способом медиации в практике международных торгово-промышленных палат. Очевидно, что вероятность урегулирования международных деловых споров предпринимателями в соответствии с данными документами возрастает в связи с тенденциями глобализации и увеличением доли предпринимателей в мировой экономике.

В сложившихся условиях необходимость формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей диктует необходимость в поиске новых и изменении существующих подходов к преподаванию делового английского языка. К сожалению, следует констатировать, что имеющийся в настоящее время гигантский практический материал по всем компонентам качества преподавания делового английского языка не сведен в единую систему, нет единого стандарта качества подготовки предпринимателей в области межкультурной коммуникации и межкультурного общения.

Дополнительное иноязычное образование представляется неизменным аспектом современной системы непрерывного образования, создание которой обозначено в качестве одной из приоритетных задач в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г. Идея дополнительного иноязычного образования также находит свое отражение в обновленном законе «Об образовании в Российской Федерации», в котором дополнительные программы представлены как одна из возможностей реализации права человека на образование в течение всей жизни. Переход к концепции «образование через всю жизнь» в интересах устойчивого развития выводит дополнительное иноязычное образование на новый виток развития, в особенности в сфере инновационной предпринимательской деятельности и делового английского языка.

Ценности договоренностей, добровольно принятых ограничений в конкурентных действиях как качества эффективного предпринимателя должны стать основой определения обновленной номенклатуры педагогических целей обучения деловому английскому языку. Вместе с тем, опрос предпринимателей, изучающих деловой английский язык на курсах повышения квалификации в образовательных организациях, реализующих программы дополнительного профессионального иноязычного образования в г. Нижний Новгород, показал, что они не знают о возможности урегулирования предпринимательских споров в службах медиации (68%), затрудняются назвать отличительные культурологические и процедурные особенности международных предпринимательских споров (52%), не имеют опыта участия в процедурах медиации (90%), хотели бы овладеть умениями урегулировать предпринимательские споры в международной коммерческой медиации без помощи переводчика (100%).

Традиционное дополнительное иноязычное образование по деловому английскому языку формирует у обучающихся лишь некоторые аспекты деловой иноязычной медиации: развиваются такие умения, как «работа с неудовлетворенными клиентами», «обсуждение сделки», «обсуждение культурных различий в международной бизнес-среде», «дипломатичное выражение несогласия», «общение с клиентами, ответ на жалобы и претензии», что, очевидно, не соответствует современным требованиям к предпринимателю, ведущему международный бизнес, и не готовит его к разрешению международных предпринимательских споров в соответствии с нормативной практикой медиации. Обращение к методологии конфликтологии и медиации в межкультурном аспекте позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями

диалоговой коммуникации в ее острых формах спора (конфликта) на основе технологий управления межкультурными конфликтами.

Следовательно, образовательные программы дополнительного иноязычного образования нуждаются в модернизации в соответствии с особенностями международной деловой среды предпринимателей, где существенную часть составляют объективные противоречия, предельный случай обострения которых выражается в международных предпринимательских спорах. Участники такого спора являются носителями разных деловых культур и характеризуются национальными особенностями разрешения конфликтов, что трансформирует юридический аспект международного предпринимательского спора в культурологический – межкультурный деловой спор. Гарантией реализации институциональной стратегии разрешения споров в современной этике бизнеса является постановка новой цели обучения деловому английскому языку – формирование компетенции межкультурного делового спора предпринимателя.

Анализ литературы свидетельствует о том, что общепедагогические вопросы совершенствования иноязычной подготовки специалистов нашли свое отражение в работах А.А. Вербицкого, Н.Д. Гальсковой, Н.И. Гез, Н.А. Горловой, И.А. Зимней, А.А. Леонтьева, Е.С. Полат, В.В. Сафоновой, Е.Н. Солововой и др. Различные аспекты подготовки специалистов в сфере делового иностранного языка, межкультурной деловой среды, медиаторства и межкультурных споров, разработки содержательного и организационного аспектов межкультурной деловой среды на теоретическом, методическом и методологическом уровнях получили освещение в исследованиях А.В. Гурвич, А.А. Зайченко, Я.В. Левковской, О.В. Чуксиной и др. Проблемы совершенствования иноязычной профессиональной подготовки рассматриваются в работах С.Н. Барышниковой, Г.К. Борозенец, Е.В. Клименко, О.А. Минеевой, Г.А.

Петровой, Л.Т. Рудометовой, Н.С. Сахаровой, Ю.Ю. Солодовниковой, С.А. Чичилановой и др.

При большом количестве исследований, посвященных проблемам иноязычной профессиональной подготовки, недостаточно изученными остаются вопросы, раскрывающие содержание и структуру компетенции межкультурного делового спора, возможности ее формирования при реализации дополнительной иноязычной подготовки в сфере делового английского языка. Недостаточно разработаны технологии формирования иноязычной коммуникативной компетенции предпринимателей, не исследованы в полной мере возможности использования для этих целей межкультурного подхода; отсутствует единая система критериев оценки уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора, применяемая в сфере дополнительного иноязычного образования. Таким образом, отдавая должное проведенным в этом направлении исследованиям, заметим, что проблема совершенствования иноязычной подготовки предпринимателей и, в частности, формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования, предметом специального изучения не являлась. Недооценка важности и актуальности данного аспекта приводит к тому, что предприниматели, владея определенными знаниями в области иноязычного общения, не обладают навыками и умениями коммуникативно приемлемо организовать свое речевое поведение в различных ситуациях профессионального общения в межкультурной деловой среде, что, в свою очередь, препятствует эффективному решению профессиональных задач.

Таким образом, в теории и практике дополнительного иноязычного образования в области делового английского языка сложилось **противоречие** между потребностью в предпринимателях, владеющих компетенцией межкультурного делового спора, с одной стороны, и

недостаточной разработанностью научно-методического обеспечения педагогического процесса, направленного на достижение данной цели, с другой стороны.

Наличие обозначенного противоречия подтверждает актуальность решаемой **проблемы исследования**. В теоретическом плане – это проблема разработки технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация». В практическом плане – проблема определения педагогических условий формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку.

Цель исследования – обосновать, разработать и экспериментально проверить содержание технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация».

Объект исследования – дополнительное иноязычное образование по деловому английскому языку предпринимателей.

Предмет исследования – цели, содержание, подходы, принципы, технология и условия формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя в процессе обучения деловому английскому языку.

Гипотеза исследования – формирование компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку будет результативным, если технология данного процесса включает:

— номенклатуру педагогических целей, соответствующих содержанию понятия «компетенция межкультурного делового спора предпринимателя»;

— содержание иноязычного образования в области межкультурной деловой медиации, в котором интегрировано правовое, конфликтологическое, культурологическое и лингвистическое знание о международном предпринимательском споре и способах его регулирования;

— методы иноязычного образования в области межкультурной деловой медиации, соответствующие содержанию и процедурам международного стандарта урегулирования предпринимательских споров.

Задачи исследования:

1) раскрыть содержание понятия «компетенция межкультурного делового спора предпринимателя» как цель дополнительного иноязычного образования по деловому английскому языку;

2) обосновать методологические подходы и принципы формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя в процессе обучения деловому английскому языку;

3) разработать технологию формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» учебного курса «Деловой английский язык»;

4) выявить и оценить результативность технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя на основе модуля «Деловая иноязычная медиация» в курсе «Деловой английский язык» в ходе экспериментальной работы.

Методологической основой исследования являются:

— целостный подход в педагогическом процессе (О.С. Гребенюк, Т.Б. Гребенюк, В.С. Ильин, Н.К. Сергеев, В.В. Сериков) и его методология в концепции личностно-развивающего образования (И.А. Зимняя, М.И. Рожков) и личностно-ориентированного профессионального образования (Э.Ф. Зеер);

— положения личностно-деятельностного (А.А. Вербицкий, Л.С. Выготский, И.А. Зимняя, В.А. Сластенин, Д.В. Чернилевский и др.), компетентностного (Т.Б. Гребенюк, И.А. Зимняя, Г.А. Папуткова, Н.Ф. Радионова, А.П. Тряпицына и др.) подходов, теория проблемного обучения (И.А. Зимняя, Е.В. Ковалевская, Т.В. Кудрявцев, И.Я. Лернер, М.И. Махмутов, В.В. Сафонова и др.); теории профессиональной деятельности (А.К. Маркова, З.А. Решетова, Н.В. Самсонова, В.Д. Шадриков, и др.);

— фундаментальные труды отечественных и зарубежных специалистов, посвященные проблемам непрерывного образования (А.П. Владиславлев, Б.С. Гершунский, Э.Ф. Зеер, Г.А. Папуткова, В.Ю. Питюков, С.Н. Силина и др.), дополнительного образования (В.М. Жураковский, Н.М. Золотарева, В.А. Кузнецова, И.А. Мосичева, В.С. Сенашенко, и др.); лингводидактики и лингвистического образования (И.Г. Абрамова, А.О. Бударина, Н.Д. Гальскова, Н.И. Гез, Н.А. Горлова, Е.Н. Соловова, Т.Ю. Тамбовкина, А.Н. Щукин и др.), профессионально ориентированной иноязычной подготовки (В.Ф. Аитов, О.А. Григоренко, А.В. Гурвич, О.А. Минеева, О.В. Чуксина, D. Douglas и др.); исследования коммуникативной компетентности и основ коммуникативной деятельности (В.Е. Абаев, И.А. Зимняя, Дж. Равен, Н.С. Сахарова, В.В. Сафонова, С. Alptekin, M. Canale, D. Hymes, J. A. van Ek, S.J. Savignon);

— теории конфликтологической подготовки в непрерывном профессиональном образовании (Ж.В. Ремболович, Н.В. Самсонова, Т.Н. Черняева).

Для решения поставленных задач и проверки гипотезы был использован комплекс **методов исследования**: теоретические (анализ психолого-педагогической, философской, научно-методической литературы и нормативно-правовой документации; моделирование, сравнительно-сопоставительный метод, систематизация, обобщение),

эмпирические (педагогическое наблюдение, анкетирование, беседа, тестирование, экспертная оценка и самооценка, изучение продуктов учебной деятельности предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования, педагогический эксперимент) и математической статистики для выявления статистической значимости и корреляционной связи полученных в эксперименте результатов.

Экспериментальная база и этапы исследования: исследование осуществлялось с сентября 2014 г. по май 2016 г. на базе ЧУДО «Лингва Академия» (г. Нижний Новгород). В основном эксперименте на разных его этапах участвовало более 250 слушателей, обучающихся по дополнительной программе модулю «Деловая иноязычная медиация» в курсе «Деловой английский язык» и 12 преподавателей трех филиалов ЧУДО «Лингва Академия».

Первый этап (2014 – 2015) – поисковый – формулировалась проблема исследования на основе анализа данных, полученных в результате анкетирования слушателей ЧУДО «Лингва Академия», проходивших обучение на курсах по деловому английскому языку; определялось общее направление и стратегия исследования; анализировалась степень разработанности проблемы на основе изучения отечественной и зарубежной научной, психолого-педагогической, философской, научно-методической литературы, а также диссертационных работ, сопряженных с выявленной проблемой; определялся научный аппарат исследования; осуществлялся анализ основных понятий исследования и выявление структурных компонентов компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования.

Второй этап (2015) – констатирующий – уточнялась критериально-диагностическая методика определения уровня сформированности

компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования; была разработана технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования, комплекс педагогических условий, способствующих совершенствованию исследуемого процесса; подготовлена база экспериментальной работы; осуществлен первичный сбор и анализ эмпирического материала.

Третий этап (2015 – 2016) – формирующий – проводилась апробация технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в рамках реализации дополнительной программы в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» в курсе «Деловой английский язык» ЧУДО «Лингва Академия» и проверка эффективности выявленных педагогических условий.

Четвертый этап (2016) – обобщающий – обрабатывались и обобщались результаты исследования; выявлялась динамика уровней сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку; завершалось оформление диссертационного исследования; разрабатывались методические рекомендации; формулировались выводы; результаты исследования внедрялись в практику работы ЧУДО «Лингва Академия». На основании результатов исследования с использованием аппарата математической статистики была выявлена их достоверность, подтверждающая статистически значимую связь между уровнем сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку и использованием педагогической технологии, направленной на

актуализацию качеств компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, обеспечивающей воспроизведение образцов профессиональной деятельности в межкультурной деловой среде.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

— выявлено состояние проблемы сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования в России и зарубежных странах путем проведения анализа основных тенденций организации соответствующей иноязычной подготовки предпринимателей. Было выделено два подхода: разработка стратегий и программ обучения деловому английскому языку и их интеграция в существующие курсы дополнительного образования в зарубежных странах, актуализация совершенствования иноязычной подготовки предпринимателей в рамках дополнительного образования в России. Общим ключевым моментом является тенденция к технологизации процесса формирования иноязычной коммуникативной компетенции предпринимателей в рамках межкультурного подхода;

— с учетом требований дополнительной программы «Деловая иноязычная медиация», особенностей подготовки предпринимателей по деловому английскому языку в системе дополнительного образования уточнены содержание и структура компетенции межкультурного делового спора предпринимателей [Компетенция межкультурного делового спора предпринимателей: овладение обобщенными способами действий современных предпринимателей по урегулированию межкультурного делового спора в ситуации рассогласования с субъектами межкультурной деловой среды по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения международных предпринимательских контрактов/договоров, которые урегулируются стандартными и признаваемыми в международном бизнес-сообществе процедурами медиации в условиях существующих

объективных факторов и условий международного бизнеса, и их способность вести деловые споры с международными бизнес-партнерами и клиентами по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения предпринимательского договора (контракта) в процессе деловой иноязычной медиации]. Компоненты компетенции межкультурного делового спора предпринимателей: когнитивный [дающий представление о типах межкультурного делового спора, в том числе, видов нарушений договора и обеспечивающий ориентацию в ситуации межкультурного делового спора: интересы собственные, партнера, клиента, видение проблемы, наличие цели и способа ее достижения; составленный протокол разногласия]; регулятивный [определяющий качества конфликтологической культуры специалиста, обеспечивающие договороспособность предпринимателя; конструктивное отношение к межкультурному деловому спору; принятие ценностей медиации как мирного способа урегулирования разногласий с партнерами и клиентами международного предпринимательского договора и обеспечивающий устойчивый выбор медиации в качестве способа урегулирования межкультурного делового спора на основе оптимального владения стилями конфликтного взаимодействия]; деятельностный [обуславливающий владение технологией медиации в урегулировании межкультурного делового спора: документационное сопровождение; техники коалиции, фиксации собственной позиции, сделки и дружелюбия, и обеспечивающий результативность урегулирования протокола разногласий, достижение медиативного соглашения по предпринимательскому договору, а также представление о способах урегулирования протокола разногласий по предпринимательскому договору с учетом нормативно-правовых актов, регламентирующих процедуру медиации; знание деловых культур и национальных особенностей разрешения конфликтов]; определена ведущая и

системообразующая роль компетенции межкультурного делового спора среди других компонентов межкультурной иноязычной компетентности предпринимателя;

— обоснован межкультурный подход и принципы формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в системе дополнительного образования в процессе обучения деловому английскому языку [В основании теоретико-методологических основ формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей находятся межкультурный подход и совокупность принципов, обеспечивающих его реализацию. Межкультурный подход придает направленность выбору технологий и методов формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей и позволяет осуществлять профессионально-ориентированное наполнение содержания структурных компонентов компетенции межкультурного делового спора с учетом факторов межкультурной деловой среды в профессиональной ситуации межкультурного общения и представляет собой ориентированную на развитие умений компетенции межкультурного делового спора предпринимателей стратегию доминирующей идеи обучения, направленную на создание условий для вычленения поведенческих особенностей и речекommunikативной деятельности в ситуациях делового межкультурного взаимодействия субъектов межкультурной деловой среды с целью продуктивного поиска, осмысления и активизации знаний в области методологии конфликтологии, медиации в межкультурном аспекте, что позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями диалоговой коммуникации в ее острых формах спора (конфликта) на основе технологий управления межкультурными конфликтами]. Наиболее адекватным содержанию философского и общенаучного уровней

методологии является принцип интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования; конкретно-научного уровня – принцип открытости и спорности.

Принцип интеграции на философском уровне методологии ориентирует преподавателя на создание условий для освоения предпринимателями роли субъекта межкультурной деловой среды в различных интегрированных организационных формах обучения деловому английскому языку и деловой иноязычной медиации, а также на их обучение принципам осуществления воздействия на межкультурную деловую среду с целью ее преобразования в процессе положительной обратной связи. Принцип интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования на общенаучном уровне методологии ориентирует преподавателя на создание условий для освоения обучающимися универсального межкультурного, конфликтологического и общелингвистического (коммуникативных, лингвистических, социалингвистических, прагматических иноязычных умений) знания в процессе изучения делового английского языка; для достижения интеграции индивидуально-личностных образований вторичной языковой личности, самоорганизации и компетентности в профессиональной деятельности в общую структуру компетенции межкультурного делового спора предпринимателя; для расширения возможности восприятия межкультурной деловой среды и осуществления продуктивного межкультурного взаимодействия. Принцип открытости и спорности на конкретно-научном уровне методологии ориентирует преподавателя на создание условий для овладения обучающимися кросс-культурным знанием, побуждающим к принятию и освоению ими профессиональной роли межкультурного посредника в контексте накопления, приращения и воспроизводства коммуникативных, информационно-аналитических, межкультурно-посреднических, конструктивно-преобразовательных,

организационно-адаптивных стратегий (функций) управления межкультурной деловой средой];

— разработана технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» [Технология включает: цель – формирование компетенции межкультурного делового спора предпринимателей; межкультурный подход; принципы реализации данного подхода; педагогические условия, обеспечивающие ее формирование; прогнозируемый результат; средство – диалоговые методы обучения (споры, дискуссии, диспуты, дебаты), метод деловой игры, тренинговые технологии (коммуникативный, рефлексивный, профессионально-поведенческий виды тренинга), интегративные личностно-ориентированные технологии (проектирование и реструктуризация сценариев ситуаций профессиональной деятельности)]. Разработанная технология обеспечивает последовательную интеграцию умений компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в общую структуру и включает в себя диалоговую технологию с приемами активизации смыслопоисковой деятельности посредством создания информационного пространства, адекватного межкультурной деловой среде на основе тренингов межкультурного общения, компетентности в общении, преодоления межкультурных конфликтов и тренингов ведения межкультурного делового спора;

— определены педагогические условия, обеспечивающие формирование компетенции межкультурного делового спора предпринимателей: 1) на этапе реконструкции иноязычной подготовки происходит аккумуляция и углубление коммуникативной, информационно-аналитической, и межкультурно-посреднической функций в содержании дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» в учебном курсе «Деловой английский язык»; 2) на этапе

овладения умениями компетенции межкультурного делового спора предпринимателей организация моделирования ролевых позиций предпринимателя обеспечивает формирование образа предпринимателя как субъекта межкультурной деловой среды; 3) на этапе углубления и активизации процессов профессиональной самоорганизации используются приемы активизации смыслопоисковой деятельности и тренинги присвоения роли субъекта межкультурной деловой среды, тренинги межкультурного общения, компетентности в общении; проведение диагностики, мониторинга, совместного рефлексивного анализа уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей на разных этапах прохождения модуля].

Теоретическая значимость исследования определяется научным обоснованием структурно-содержательного аспекта компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования, особенностью которого является то, что предусмотрено взаимосвязанное развитие иноязычных коммуникативных умений и умений деловой иноязычной медиации; выявлением критериев, показателей оценки уровней ее сформированности; разработкой технологии, базирующейся на принципах межкультурного подхода; уточнением комплекса педагогических условий эффективности исследуемого процесса; обоснованием уровней практической реализации технологии компетенции межкультурного делового спора предпринимателей: лингвистического, предполагающего первичное восприятие лексико-грамматических знаний на основе проблемного представления материала, в ходе которого анализируются иноязычные языковые явления, их форма, значение, употребление; коммуникативного, направленного на развитие умения реализовывать свои профессиональные функции через специальным образом организованную систему тренингов межкультурного общения.

Практическая значимость исследования заключается в следующем:

— адаптация и внедрение в практику критериально-оценочного инструментария, позволяющего определить уровень сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей и динамику ее формирования;

— разработка учебно-методического обеспечения исследуемого процесса, включающего разработанный дидактический модуль «Деловая иноязычная медиация» для предпринимателей, обучающихся по программе дополнительного иноязычного образования «Деловой английский язык». Практическая значимость данной разработки актуализируется в связи с серьезным дефицитом учебно-методической литературы по деловому иностранному языку для предпринимателей с целью формирования умений межкультурного делового спора.

— в целом, выдвинутые в исследовании положения (технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, педагогические условия ее реализации) позволяют разрешить противоречие, связанное с неразработанностью дидактического обеспечения работы преподавателя по формированию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного образования и необходимостью повышения эффективности иноязычной подготовки предпринимателей с целью их успешного функционирования в межкультурной деловой среде.

Обоснованность и достоверность результатов исследования обеспечиваются комплексным подходом к анализу и теоретической разработке выделенной педагогической проблемы, методологической обоснованностью и непротиворечивостью исходных теоретических положений, опорой на современные научные концепции и опытную

педагогическую работу, согласованностью теоретических выводов с полученными экспериментальными данными, комплексом методов, адекватных целям и задачам исследования, статистической значимостью экспериментальных данных.

На защиту выносятся следующие положения:

1) Современные тенденции организации иноязычной подготовки в системе дополнительного образования предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в России и зарубежных странах характеризуются существенным ростом значимости приоритета обучения на основе стандартных, признаваемых международным бизнес-сообществом, принципов и процедур урегулирования споров перед знанием национальных различий деловой культуры предпринимателей и обладанием умениями межкультурной коммуникативной компетентности. Данные требования обуславливают признание особого места медиации в урегулировании международных предпринимательских споров, на основании существующих международных регламентов дружеского регулирования споров. В зарубежных странах основными тенденциями в организации лингвистической подготовки предпринимателей выступают координация и приведение к единому стандарту иноязычной подготовки в рамках существующих стандартизированных сертификационных экзаменов на знание делового английского языка в профессиональной сфере, разработка стратегий и программ обучения деловому иностранному языку и их интеграция в существующие курсы иноязычной подготовки в системе дополнительного образования.

2. Ключевые перспективы в организации иноязычной подготовки предпринимателей в системе дополнительного образования в Российской Федерации отражены в: Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г.; существующих регламентах дружеского регулирования споров

Международной торговой палаты; стратегиях деловой иноязычной медиации в международных предпринимательских спорах в соответствии с нормативной практикой медиации, что обеспечивает формирование единой системы иноязычной подготовки предпринимателей в аспекте существующих нормативных практик регулирования межкультурных деловых споров и стандартизированной системы языкового тестирования; стандартизация лингвистической подготовки и достижение ее сопоставимости с общепризнанными мировыми стандартами; актуализация совершенствования иноязычной подготовки в рамках дополнительного образования по деловому английскому языку; реализация в различных учреждениях, занимающихся реализацией курсов делового английского языка, модулей по деловой иноязычной медиации.

3. Под компетенцией межкультурного делового спора предпринимателей мы понимаем овладение обобщенными способами действий современных предпринимателей по урегулированию межкультурного делового спора в ситуации рассогласования с субъектами межкультурной деловой среды по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения международных предпринимательских контрактов/договоров, которые урегулируются стандартными и признаваемыми в международном бизнес-сообществе процедурами медиации в условиях существующих объективных факторов и условий международного бизнеса, и их способность вести деловые споры с международными бизнес-партнерами и клиентами по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения предпринимательского договора (контракта) в процессе деловой иноязычной медиации.

4. Межкультурный подход, предназначенный для создания условий для осуществления профессионально-ориентированного наполнения содержания структурных компонентов компетенции межкультурного делового спора предпринимателей с учетом факторов межкультурной деловой среды в профессиональной ситуации межкультурного общения,

представляет собой ориентированную на развитие умений компетенции межкультурного делового спора предпринимателей стратегию доминирующей идеи обучения, направленную на создание условий для вычленения поведенческих особенностей и речекоммуникативной деятельности в ситуациях делового межкультурного взаимодействия субъектов межкультурной деловой среды с целью продуктивного поиска, осмысления и активизации знаний в области методологии конфликтологии, медиации в межкультурном аспекте, что позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями диалоговой коммуникации в ее острых формах спора (конфликта) на основе технологий управления межкультурными конфликтами. Принцип интеграции ориентирует преподавателя на создание условий для освоения предпринимателями роли субъекта межкультурной деловой среды в различных интегрированных организационных формах обучения деловому английскому языку и деловой иноязычной медиации, а также на их обучение принципам осуществления воздействия на межкультурную деловую среду с целью ее преобразования в процессе положительной обратной связи. Принцип открытости и спорности ориентирует преподавателя на создание условий для овладения обучающимися кросс-культурным знанием, побуждающим к принятию и освоению ими профессиональной роли межкультурного посредника в контексте накопления, приращения и воспроизводства коммуникативных, информационно-аналитических, межкультурно-посреднических, конструктивно-преобразовательных, организационно-адаптивных стратегий (функций) управления межкультурной деловой средой.

5. Эффективность реализации технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей обусловлена применением комплекса педагогических условий,

включающего: 1) на этапе реконструкции иноязычной подготовки аккумуляцию и углубление коммуникативной, информационно-аналитической, и межкультурно-посреднической функций в содержании дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» в учебном курсе «Деловой английский язык»; 2) на этапе овладения умениями компетенции межкультурного делового спора предпринимателей организация моделирования ролевых позиций предпринимателя обеспечивает формирование образа предпринимателя как субъекта межкультурной деловой среды; 3) на этапе углубления и активизации процессов профессиональной самоорганизации использование приемов активизации смыслопоисковой деятельности и тренингов присвоения роли субъекта межкультурной деловой среды, тренингов межкультурного общения, компетентности в общении; проведение диагностики, мониторинга, совместного рефлексивного анализа уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей на разных этапах прохождения модуля.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные положения и результаты исследования обсуждались и были одобрены на заседаниях кафедры иноязычной профессиональной коммуникации ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина (Мининский университет)», а также на учебно-методических заседаниях ЧУДО «Лингва Академия» (Нижний Новгород, 2014-2016); нашли свое отражение в статьях и тезисах докладов на научных и научно–практических конференциях – межвузовских (Нижний Новгород, 2015, 2016), международных (Нижний Новгород, 2015, 2016; Москва, 2016). Результаты исследования, учебно-методические пособия, практические и методические рекомендации, разработанные автором, используются преподавателями ЧУДО «Лингва Академия» в учебном процессе при подготовке предпринимателей, обучающихся по дополнительной программе «Деловой английский язык», включая дидактический модуль «Деловая иноязычная медиация».

Материалы исследования апробированы в филиалах ЧУДО «Лингва Академия» (Нижний Новгород), на кафедре иноязычной профессиональной коммуникации ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина (Мининский университет)» (Нижний Новгород), в Центре перевода и непрерывной языковой подготовки Института социально-гуманитарных технологий и коммуникации ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта» (Калининград) в 2014-2016 гг.

Личное участие автора состоит в получении научных результатов, изложенных в диссертации и опубликованных в печатных трудах, теоретической разработке ведущих положений исследования и выявления комплекса педагогических условий, в теоретической обработке и интерпретации полученных результатов. Диссертационное исследование является результатом многолетней научно-педагогической работы автора в ЧУДО «Лингва Академия».

Структура диссертации: диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

Во введении обосновывается актуальность исследования, рассматривается степень разработанности проблемы, формулируется научный аппарат исследования – объект, предмет, цель, гипотеза и задачи. Характеризуется научная новизна исследования, его теоретическая и практическая значимость.

В первой главе – «Теоретико-методологические основы формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку» – анализируется сущность и структура компетенции межкультурного делового спора предпринимателей как цель дополнительного иноязычного образования по деловому английскому языку, исследуются современные тенденции организации иноязычной подготовки в системе дополнительного образования в России и в зарубежных странах; рассматриваются основополагающие аспекты системы дополнительного образования, в том числе, в ЧУДО «Лингва Академия»;

раскрываются теоретические вопросы, связанные с понятиями «компетенция», «межкультурная деловая среда», «межкультурная компетенция», «деловая иноязычная медиация»; анализируется межкультурный подход к формированию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей и соответствующие принципы в системе дополнительного иноязычного образования.

Во второй главе – «Экспериментальная работа по формированию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку» – раскрывается и обосновывается технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация»; определяется комплекс педагогических условий, обеспечивающий эффективность реализации спроектированной технологии; приводится динамика сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в ходе экспериментальной работы, разрабатываются критерии оценивания уровня сформированности компонентов компетенции межкультурного делового спора предпринимателей; излагается ход и результаты экспериментальной работы; формулируются выводы об эффективности предложенной технологии.

В заключении обобщаются результаты проведенного исследования и намечаются направления дальнейшей разработки поставленной проблемы.

Приложения включают образцы тестирования для определения уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, образцы шкал оценки уровней сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, анкеты, таблицы, схемы, наглядно иллюстрирующие основные результаты исследования, а также номенклатуру базовых ситуаций в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация».

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО СПОРА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ В ДОПОЛНИТЕЛЬНОМ ИНОЯЗЫЧНОМ ОБРАЗОВАНИИ ПО ДЕЛОВОМУ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ

Первая глава диссертации решает две научные задачи:

- 1) раскрыть содержание понятия «компетенция межкультурного делового спора предпринимателя»;
- 2) определить методологические подходы и принципы формирования данной педагогической цели дополнительного иноязычного образования в учебном курсе «Деловой английский язык».

Достоверность и обоснованность разрабатываемых педагогических процессов определяется полнотой и непротиворечивостью *определения существенных признаков* формируемого профессионально значимого качества, выступающего *педагогической целью* исследуемого и проектируемого процесса. Точно определенные признаки понятия обеспечивают качество выбора педагогических средств и гарантирует положительный результат обучения.

В диссертации принимаются следующие определения базовых понятий:

– «предприниматель» – человек, занимающийся собственным бизнесом, имеющий цель получение прибыли или иной выгоды; человек, осуществляющий предпринимательскую деятельность (согласно Гражданскому кодексу РФ, предпринимательская деятельность – это самостоятельная, осуществляемая на свой риск экономическая деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом и/или нематериальными активами, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицам, зарегистрированными в этом качестве установленном законом порядке);

– «спор» – словесное состязание, обсуждение чего-либо, в котором каждый отстаивает свое мнение (толковый словарь Ожегова); в *логике* – столкновение мнений или позиций, где стороны приводят аргументы в поддержку своих убеждений и критикуют позиции другой стороны; это средство прояснения и разрешения вопросов, которые вызывают разногласия;

– «деловой спор» – спор по вопросам заключения и реализации предпринимательского договора;

– «межкультурный деловой спор» – спор по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения международного предпринимательского контракта (договора);

– «компетенция» – обобщенный способ действий, обеспечивающий продуктивное выполнение деятельности; способности человека реализовывать на практике свою компетентность (содержательная обобщенность теоретических и эмпирических знаний, представленных в форме понятий, принципов, смыслообразующих положений) (Э.Ф. Зеер [63]); ядром компетенции являются совокупность способов действий; операционально-технологический компонент определяет сущность компетенций; в структуру компетенций входят мотивационная и эмоционально-волевая сферы.

1.1. Компетенция межкультурного делового спора как цель дополнительного иноязычного образования по деловому английскому языку

Российские предприниматели являются активными участниками внешнеэкономической экономической деятельности. Они не только устанавливают международные деловые контакты, но также участвуют в совместных проектах, заключаются международные предпринимательские

контракты. Иноязычная подготовка занимает одно из ведущих мест в непрерывном профессиональном образовании и все больше интегрируется с межкультурной бизнес-средой, носителями различными видами деловой культуры. Способность урегулировать международные деловые споры с зарубежными партнерами и клиентами выступает важнейшим условием эффективности предпринимательской деятельности.

Системообразующим фактором развития дополнительного образования в настоящее время является Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 – 2020 гг., утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2012 г. № 2148-р, первоочередной задачей которой является формирование гибкой системы непрерывного образования, развивающей человеческий потенциал, обеспечивающей текущие и перспективные потребности социально-экономического развития Российской Федерации. [73].

Непрерывное образование как феномен было актуализировано в 1968 году в докладе ЮНЕСКО с целью интеграции профессионального образования и программ повышения квалификации с основным образованием на разных уровнях. В настоящее время в научной литературе используется несколько различающихся между собой понятий непрерывного образования [38, с. 21–29; 91, с. 37–42; 195, с. 37–41]. В рамках данного исследования нам интересен подход к определению непрерывного образования в контексте дополнительного иноязычного образования: процесс постоянного роста профессионального, карьерного и личностного потенциала в течение всей жизни [78]. Отдельные аспекты этой системы нашли свое отражение в работах таких исследователей как А.И. Барановский, А.П. Владиславлев, К. Кнеппер, А. Кроплей, А.М. Новиков и др. [8; 121; 212]. Важнейшим методологическим и теоретическим проблемам дополнительного иноязычного образования как компонента системы непрерывного образования посвящены труды Е.Я.

Бутко, М.В. Курбатовой, М.И. Магуры, И.А. Мосичевой и др. [22; 95; 106; 119]. Система дополнительного иноязычного образования имеет свои специфические особенности, которыми занимается андрагогика – наука о закономерностях обучения взрослого субъекта. По проблемам образования взрослых имеется значительное число публикаций у Т.Г. Браже, С.И. Змеёва, Н.Н. Васягиной, В.П. Зинченко и др. [19, с. 15–17; 23, с. 9–12.; 71; 72].

Рассматривая систему дополнительного иноязычного образования в целом, необходимо в первую очередь ввести ее основные понятия. Согласно официальным документам дополнительное образование – это образование, направленное «на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды» [235, Ст. 76, п.1].

Вне зависимости от тематики, дополнительные программы могут быть разделены по объёму предоставляемых знаний. Сроки обучения по программам дополнительного иноязычного образования отражены в образовательной программе или договоре об образовании, но, при этом, определен минимально допустимый объем освоения дополнительной программы – 16 часов для программ повышения квалификации и 250 часов на освоение программ профессиональной переподготовки.

В соответствии с новыми законодательными актами [235], образовательная организация самостоятельно устанавливает виды и формы внутренней оценки качества реализации дополнительных программ на предмет соответствия результатов освоения программы заявленным целям и предполагаемым результатам обучения, а также соответствия государственным требованиям к структуре и условиям реализации программ. Организация также может прибегнуть к процедуре независимой оценки качества образования в виде общественной

аккредитации дополнительных программ. Федеральным законом №273-ФЗ не предусмотрено проведение аккредитационной экспертизы образовательной деятельности по дополнительным программам, что повышает гибкость системы дополнительного иноязычного образования в плане адаптации своих программ к требованиям рынка.

Проектирование дополнительных программ профессионального образования базируется на требовании максимального учета актуальных образовательных потребностей обучающихся. Очевидно, что при всем многообразии запросов наиболее востребованными будут те предложения на рынке образовательных услуг дополнительного образования, которые характеризуются целостностью и возможностью оказывать масштабное развивающее воздействие на личность профессионала. Такие дополнительные программы содержат дидактический потенциал для *разрешения актуальных проблем взаимодействия со всеми компонентами профессиональной среды*: субъекты, объекты, новые виды деятельности и т.п.

По мнению А.К. Марковой, профессиональную среду составляют предметные и социальные условия труда: предметная подсистема – предмет труда, орудия и средства, нормативно заданные трудовые действия, операции, системы организации и иерархические отношения; социальная подсистема – межличностные отношения, психологический комфорт [107, с. 104].

Основанием для разработки востребованных программ дополнительного иноязычного образования для предпринимателей (дополнение и конкретизация направления «Деловой английский язык») может стать, по нашему мнению, феномен *«межкультурная деловая среда»*, поскольку в нем объединены и систематизированы все элементы предпринимательской деятельности и условия, влияющие на ее реализацию.

Межкультурный аспект деловой среды конкретизирует субъектов международного бизнеса, их цели, содержание, виды и формы межкультурного взаимодействия.

Специфика данного аспекта деловой среды предпринимателя состоит в *объективно повышенной конфликтности*. Прежде всего, это конкуренция как социальный и экономический процесс. «Из четырех типов взаимодействия – конкуренция, конфликт, аккомодация и ассимиляция – конкуренция является элементарной, универсальной и фундаментальной формой. ... Конкуренция принимает форму конфликта или соперничества, когда конкурирующие стороны идентифицируют друг друга как соперника. ... И только в периоды кризисов люди прилагают новые и осмысленные усилия проконтролировать условия их совместной жизни; тогда силы, с которыми они конкурируют, идентифицируются с личностями, и конкуренция превращается в конфликт» [127, с. 64].

Экономическое равновесие достигается в процессе аккомодации (приспособления) к сложившейся рыночной ситуации. Ценности *договоренностей, добровольно принятых ограничений в конкурентных действиях* как качества эффективного предпринимателя должны стать основой определения обновленной номенклатуры педагогических целей обучения деловому английскому языку.

Деловая среда предпринимательства характеризуется *сложной структурой противоречий*, отражающей связи между ее элементами. Культуре предпринимательского сообщества свойственны следующие противоречия:

- противоречия между культурой отдельных субъектов предпринимательства, их интегрированных образований (по отраслевому, этническому, территориальному и др. признакам) и культурой предпринимательского сообщества государства национальной экономики;
- противоречия между отдельными элементами культуры;

- противоречия между культурой предпринимательского сообщества и институтами, регламентирующими предпринимательскую активность;
- противоречия между традиционными и новаторскими составляющими культуры и др. [49, с. 11–12].

Конфликты деловой среды предпринимателей представляют собой предельный случай обострения данных противоречий.

Современный предприниматель должен быть подготовлен *к практике урегулирования споров* между предпринимателями, между предпринимателем и гражданином, не являющимся предпринимателем (потребитель и др.), между предпринимателем и публичным образованием [53].

Помимо конкуренции и ее естественных конфликтов, межкультурная деловая среда предпринимательства осложняется национальными особенностями ее субъектов. Данные особенности определяют объективность существования противоречий, которые при определенных условиях обостряются до различных форм межкультурного конфликта. Отметим, что внимание к конфликтному потенциалу межкультурной деловой среды вполне соответствует научному подходу изучения культуры как социокультурного феномена, согласно которому культура – это «текущий процесс, обусловленный конфликтующими ценностями и нормами феномен» [10, с. 3].

Международная сфера бизнеса только увеличивает количество деловых споров, поскольку увеличивается число *кросскультурных различий, оказывающих влияние на эффективность предпринимательства*. К числу таких различий относят *многочисленные кросскультурные факторы* (от 6 до 18), в том числе, среди них есть те, которые признаются большинством ученых:

- низко или высоко контекстуализированное общение (степень зависимости реальности содержания и смысла общения от окружающего контекста или обстоятельств);

– низкая или высокая дистанцированность от власти (особенности восприятия людьми неравномерного распределения властных полномочий в общества);

– индивидуализм и коллективизм (насколько культура поощряет индивидуальные достижения члена общества или его межличностные отношения);

– неприятие неопределенности (отношение к стабильности и однозначности, что определяет степень устойчивости к ситуации неопределенности и неоднозначности);

– краткосрочная и долгосрочная ориентированность (культурная особенность, сформированная на ценностях, рассчитанных на далекое будущее, а не краткосрочную перспективу) [4, с. 506–511].

Знание культурных различий дает возможность понять интересы сторон в межкультурных деловых спорах, причины разногласий, найти адекватные речевые средства воздействия на оппонентов с целью достижения договоренности с взаимоприемлемым решением.

Потенциальная конфликтность межкультурной деловой среды находит свое выражение в формах делового общения, где среди деловой беседы, деловых переговоров, делового совещания всегда присутствуют **спор, дискуссия, полемика**. Острые формы интолерантного общения выражаются в ситуациях «огорчения», «отказа», «обвинения», «оскорбления» [51].

В основе кросскультурных конфликтов в российской деловой среде, по мнению М.С. Мотышиной, лежат два основных противоречия: нарушение кросскультурных коммуникаций; столкновение поведенческих стереотипов, которые базируются на разных ценностных системах [120]. Нарушение кросскультурной коммуникации занимает ведущие позиции: примерно 60–70% конфликтов происходит по этой причине.

Подобные ситуации межкультурного делового общения на иностранном языке вызываются *барьерами коммуникации в межкультурной среде*, под которыми понимаются коммуникативные проблемы, затрудняющие интеракцию и препятствующие обмену информацией. Проблемы лингвистического характера (выражение мысли, семантические ошибки, понимание партнера – представителя других культур) осложняются отсутствием умений вести предметный спор, участвовать в дискуссии, отстаивать свои интересы.

Интересен в контексте нашего исследования подход к межкультурному образованию людей, *изучающих русский язык как иностранный*. Так, межкультурное русскоязычное деловое общение рассматривается как процесс взаимодействия деловых культур, который осуществляется в рамках *несовпадающих* национальных стереотипов мышления и поведения [51, с. 2]. Принимая межкультурную деловую среду как противоречивую, а значит и потенциально спорную, вследствие несовпадения национальных стереотипов, автор отбирает содержание обучения профессионально-деловой коммуникации и включает в него культурно-специфические и этнопсихологические особенности деловой коммуникации, а также практические умения эффективного делового общения в поликультурной среде. Специальный раздел учебного курса посвящен проблемам разрешения конфликтов в деловом общении: конфликтологическая компетенция в деловом общении, конфликт и противоречие в деловом общении, межэтнические конфликты; обстоятельства, вызывающие противодействие со стороны этнической общности или ее отдельного представителя; психологические причины, ограничивающие возможные способы межличностного взаимодействия; стратегии поведения оппонентов при разрешении конфликтов. Как видно, межкультурные деловые споры рассматриваются посредством их ситуационного выражения – межкультурных конфликтов.

В нашем диссертационном исследовании предметом анализа является *предпринимательский договор* – заключаемое на возмездной основе, в целях осуществления предпринимательской деятельности соглашение, стороны или одна из сторон которого выступают в качестве субъекта предпринимательства [166].

Деловой (предпринимательский) спор – столкновение различных позиций партнеров по различным вопросам, связанным с предпринимательским договором.

Спорные ситуации в договорных экономических отношениях предпринимателей относятся к обсуждению условий договора и к протоколам разногласий при заключении, изменении, расторжении и исполнении международного предпринимательского договора (контракта).

Отметим две особенности, которые определяют адекватный способ урегулирования предпринимательского спора: сочетание максимальной свободы и повышенных требований для предпринимателей в договорных обязательствах; споры, связанные с их заключением, изменением, расторжением и исполнением предпринимательских договоров, рассматриваются в специальном порядке (арбитражными или третейскими судами) [166].

С 2010 г. в практику урегулирования предпринимательских споров внедрена процедура **медиации**, представляющая собой урегулирование споров с участием посредника (посредничество). Медиация получила законодательный статус, приняты Федеральные законы: «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010 г. № 193–ФЗ (далее – Закон о медиации) и «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010 г. № 194–ФЗ [241]. Данными

документами процедура медиации признана легитимным способом урегулирования правовых споров, что, в свою очередь, стало основанием для ее применения в предпринимательской деятельности.

Медиация успешно используется в мировой бизнес-практике, поскольку цивилизованный бизнес ориентирован на сохранение деловых связей и репутации. Медиация позволяет сохранять партнерские отношения и избежать временных и финансовых затрат, связанных с судебным и третейским разбирательством.

Данное обстоятельство ориентирует на *обучение процедурам медиации* в дополнительном иноязычном образовании предпринимателей в учебном курсе «Деловой английский язык» *как способе урегулирования споров на основе мирового соглашения.*

Медиация как особым образом организованные переговоры при участии специального субъекта – медиатора, который содействует устранению разногласий и достижению соглашения, отвечающего интересам сторон, является новым для нашей юридической практики институтом [60].

Межкультурные предпринимательские споры урегулируются документом **«Регламент дружественного регулирования споров» Международной торговой палаты (ДРС МТП)**. Данный документ принят к исполнению на английском и французском языках официальных текстов «ICC ADR Ruler» [239]. Заметим, что в тексте используется термин «ADR Rules», где аббревиатура «ADR» расшифровывается как «Amicable dispute resolution». Данный термин переведен на русский язык как «Дружественное Разрешение Споров», иногда термин «ADR» используется в значении «Alternative Dispute Resolution» и переводится на русский язык как «Альтернативное Разрешение Споров» (АРС) [там же].

Регламент ДРС МТП вступил в силу с 1 июля 2001 года и заменил собой действовавший до этой даты Добровольный Примирительный

Регламент МТП («ICC Rules of Optional Conciliation»). Кураторами данных документов выступает рабочая группа Комиссии по международному арбитражу Российского национального комитета МТП, который имеет более чем восьмидесятилетний опыт разработки правил и обычаев, направленных на облегчение ведения международного бизнеса. Регламент ДРС МТП является результатом дискуссий, участниками которых являлись эксперты по разрешению споров и представители деловых кругов из 75-ти стран.

Цель Регламента состоит в том, чтобы предложить деловым партнерам дружественный способ разрешения их споров процедурой медиации (посредничества), который позволяет учитывать взаимные интересы сторон.

Регламент включает семь статей: 1. Сфера применения ДРС. 2. Начало разбирательства ДРС. 3. Назначение Нейтрального лица. 4. Гонорары и расходы. 5. Ведение процедуры ДРС. 6. Прекращение разбирательства ДРС. 7. Общие положения.

Каждая статья сопровождается комментариями и разъяснениями. Так, первое обсуждение спора медиатором может быть проведено при личной встрече с каждой стороной спора, но оговаривается возможность использования телеконференции, видеоконференции или других средств. Подобные комментарии обладают дидактическим потенциалом, поскольку указывают на события и сюжеты реальной медиации, которые могут быть использованы в качестве содержания упражнений, заданий и деловых игр.

Регламент предназначен для применения сторонами, обращающимися к процедуре для урегулирования «споров и разногласий». В Комментариях к Регламенту указывается, что процедура регулирования может применяться не только при разрешении споров, которые могут быть предметом арбитражного или судебного разбирательства, но также при

урегулировании простых разногласий, которые касаются, например, толкования положений контракта.

Регламент предоставляет возможность для регулирования споров использовать следующие методы: медиация (посредничество), независимая оценка, мини судебный процесс, комбинация методов урегулирования.

Считаем необходимым обратиться к выявлению существующего соотношения понятий «спор», «конфликт», «международный деловой спор», «межкультурный деловой спор», «межкультурная медиация».

Предпринимательские споры с зарубежными партнерами, носителями различных деловых культур, приобретают *признаки межкультурного делового спора*. Известная типология деловых культур Р.Д. Льюиса раскрывает особенности ведения бизнеса (дела): представители моноактивных культур ориентированы на решение задачи (немцы, англичане, австралийцы, американцы); носители полиактивных деловых культур ориентированы на людей (испанцы, итальянцы, арабы, латиноамериканцы); предприниматели реактивных деловых культур большое внимание придают этическому контексту международного контракта (японцы, китайцы, финны) [105]. Очевидно, что в процессе регулирования спора носители разных деловых культур будут акцентировать разные позиции разногласий. Участникам медиации необходимо иметь в виду данное обстоятельство, которое может обострить объективные противоречия предпринимательского спора.

Межкультурная медиация в разрешении бизнес-конфликтов раскрыта в работах отечественных и зарубежных исследователей (Н.В. Гришина [46], М.М. Лебедева [99], В.И. Трухачев [178], Л. Рейеркерк [138], К. Селлих и С. Джейн [158], С. Франк [182], Р. Фишер и У. Юри [181] и др.).

Под «межкультурной медиацией» понимается медиация, в которой участвуют представители разных культур. Любой конфликт, в том числе,

конфликт между предпринимателями, деловой, коммерческий, – это конфликт культурных ценностей. В межкультурном деловом конфликте ценности «дело», «люди», «взаимоотношения» могут совпадать или сталкиваться, в зависимости от того, носителями каких культур выступают сторонами международного предпринимательского конфликта.

Культурная специфика в регулировании предпринимательских споров особенно проявляется в оценке типа конфликта и в выборе тактики: представители индивидуалистических культур отдают предпочтение наступательным тактикам в урегулировании конфликтов «прав», коллективисты предпочитают урегулировать конфликты интересов и чаще всего используют тактику приспособления или ухода.

Данные обстоятельства влияют на процедуры медиации. Так, Л. Рейеркерк отмечает, что медиатор должен понимать и иметь в виду, что носители разных культур могут по-разному воспринимать сам предмет конфликта и иметь разные представления о способах его разрешения. Задача медиатора состоит в том, чтобы выявить предпочитаемые культурные способы и помочь участникам споров достигать согласия в приемлемом для их культур ключе [138].

Вместе с тем, отметим тенденцию пересмотра влияния факторов культуры на ведение международного бизнеса и проведение переговоров при заключении сделки и т.п. Обращают на себя внимание комментарии пользователей сети Интернет к учебному пособию *К. Селлих, С. Джейн Переговоры в международном бизнесе* [158]. «Я бы не советовал эту книгу. Причин этому несколько: во-первых, значение культурных различий в контексте международного бизнеса существенно преувеличено», – пишет пользователь. – «Возможно, это было критичнее пятьдесят лет назад, но не сейчас. Глобализация сделала свое дело, и в настоящее время важнее оказывается умение понимать мотивы поведения зарубежных партнеров в повседневной коммуникации, нежели стереотипный

национальный этикет, на котором акцентируются авторы книги. Сейчас представители самых разных стран, имеющие деловые отношения с зарубежными партнерами, прекрасно понимают, что первостепенна удачная сделка, а не то, как партнер принимает визитку и о чем предпочитает говорить за ужином. Для любых переговоров важен опрятный внешний вид, нейтральность, подготовленность и вежливость. Это универсальное решение» [158].

Под **«межкультурным деловым спором»** понимаются ситуации рассогласования с субъектами межкультурной деловой среды по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения международных контрактов/договоров, которые урегулируются стандартными и признаваемые в международном бизнес-сообществе процедурами медиации.

Организация обучения деловому иностранному языку на основе включения *дидактического компонента/образовательного модуля* – «Деловая иноязычная медиация» – может способствовать формированию *компетенции межкультурного делового спора*, понимаемой как овладение обобщенными способами урегулирования межкультурного делового спора, возникающего при заключении, изменении или расторжении, исполнении международного предпринимательского контракта, стандартными процедурами медиации.

Данная компетенция дополняет **межкультурную коммуникативную компетентность** как ключевую компетенцию учебного курса «Деловой иностранный язык» в части урегулирования межкультурных деловых споров регламентированными международным бизнес-сообществом способом.

Межкультурная коммуникативная компетентность является предметом междисциплинарного исследования.

Межкультурная коммуникация в *культурологической* традиции (А.П. Садохин) рассматривается как разнообразные формы взаимодействия индивидов, принадлежащих к различным культурам, успешность которого зависит от уровня взаимопонимания участников коммуникации. «Решающим при этом является вопрос о значимости культурных различий, способность их осознать, понять и адекватно учесть в процессе коммуникации. ... Однако для его достижения необходимы определенная совокупность знаний, навыков и умений, общих для всех участников процесса, которые в теории коммуникации получили название межкультурной компетенции или компетентности» [145, с. 156]. Отметим принципиальную позицию автора об общности знаний, навыков и умений, которые определяют успешность конкретной ситуации межкультурного общения. По нашему мнению, такими общими знаниями могут также стать знания о процедурах медиации и их содержании. Таким образом, можно обеспечить требование взаимопонимания как основы поиска взаимоприемлемого решения межкультурного делового спора.

Межкультурная деловая коммуникация и проблемы формирования имиджа современного российского предпринимателя исследована в *философско-культурологическом аспекте* (Е.Б. Кужевская [92]). Автор диссертации подчеркивает, что для современных российских предпринимателей характерна ведущая ценностная ориентация – социальная активность, возможность свободного выбора сферы деятельности. Происходит активизация частного бизнеса, а вступление в условия конкуренции выдвинуло новые требования: создавать собственный имидж, который является концентрированным выражением успешного предпринимательства. Данная идеология признается прогрессивной, особенно в условиях конкуренции. Отметим, что формирование компетенции межкультурного делового спора в полной

мере соответствует современным тенденциям развития российского предпринимательства.

Значимым для нашего исследования выступает вывод Е.Б. Кужевской о личности предпринимателя и требования овладения «международным языком общения»: успех речевого воздействия между представителями разных культур определяется не столько аргументацией своих позиций, сколько степенью взаимной симпатии и доверия. По нашему мнению, *доверие к партнеру в урегулировании разногласий возникает при соблюдении единых международных стандартов применения медиации в разрешении споров.*

Межкультурная компетенция в *социологических исследованиях* представлена как цель подготовки профильных специалистов в современных российских вузах (М.А. Гараева, [36]). Данная подготовка направлена на формирование межкультурной компетенции как необходимого условия успешной адаптации к профессиональной деятельности в поликультурном бизнес-пространстве, которое сопровождает процессы глобализации.

Современная международная деловая среда характеризуется новым типом деловой культуры, где в иерархии ценностей на первые места выдвигаются диалог, взаимопонимание, ответственность перед клиентом и партнером. Российское предпринимательство должно быть подготовлено к конкурентной практике международного бизнеса, где взаимодействуют деловые культуры различного типа. «Именно эти особенности становятся препятствиями при осуществлении профессиональной деятельности в мультикультурных средах, что ведет в лучшем случае к непониманию, возникновению конфликтных ситуаций, в худшем – к срыву договоров, снижению темпов сотрудничества, затягиванию сроков выполнения контрактов и т. п.» [36, с. 5]. Отметим, что автор прямо указывает на объективную конфликтность международной деловой среды и негативные

сценарии деловых контактов при недостаточном учете национальных особенностей деловых культур партнеров по бизнесу. В целях формирования межкультурной компетенции профильного специалиста предлагается в качестве дидактических единиц культурное разнообразие бизнес-среды и их индикаторы; типичные ошибки, а также социокультурные факторы, препятствующие результативности межкультурной деловой коммуникации.

Межкультурная компетентность как *цель иноязычного образования* раскрыта в работах Ф.Б. Абаева [2], М.В. Гараевой [36], Г.В. Елизаровой [55], Н.М. Губиной [47], Е.И. Зиминной и Н.Н. Кондаковой [66] и др.

Исследователи подчеркивают возможности иностранного языка в качестве предпосылок к межкультурному бизнес-поведению: «Организация обучения иностранному языку как процессу межкультурной коммуникации создает реальные предпосылки формирования межкультурной грамотности ... обеспечивает способность к межкультурному поведению в аутентичных ситуациях делового партнерства на международном уровне» [47, с. 30].

Межкультурная компетенция как цель обучения иностранному языку рассматривается как коммуникативно-прагматическая цель, которая, по мнению Н.М. Губиной, ориентирована на «расширение диапазона межкультурных знаний и умений в ситуациях межкультурного взаимодействия» [47, с. 7]. Автор отмечает, что данная компетенция определяет успешность межнационального делового сотрудничества, в частности одной из его элементов – *деловой контакт*. Эффективность делового контакта определяется, в свою очередь, успешностью каждой фазы контакта, к которым относятся подготовка, программирование, реализация, принятие решений и подведение итогов. На эффективность делового контакта влияют две группы факторов: экстралингвистические, объединяющие систему правил деятельности в рамках контакта, и

речевые, выражающие коммуникативное поведение деловых партнеров. По мнению Н.М. Губиной, деловое общение – это процесс коммуникативного взаимодействия партнеров по межкультурному управлению и бизнесу на основе правил международной этики [там же, с. 19]. Однако отметим, что диалоговая коммуникация в острых ее формах не рассматривается и межкультурный деловой спор не стал предметом исследования. Он не включается ни в деловое общение, ни в фазы развития делового контакта.

Развитие межкультурной и коммуникативной компетенции специалистов в области международного бизнеса определяется взаимосвязью международных деловых контактов и межкультурного взаимодействия. Исследователи данной проблемы, Е.И. Зими́на и Н.Н. Кондакова, предлагают в качестве средств решения коммуникативных неудач обучение стратегиям достижения взаимопонимания между партнерами бизнеса в ситуациях межкультурной коммуникации [66, с. 216]. К таким коммуникативным стратегиям относятся лидирование или тактика подчеркивания интересов, установление межличностных отношений, концентрация на проблеме, сдержанность и выжидание, точность и избегание прямых ответов, вежливость [66, с. 217–218]. Выбор стратегии зависит от национальной культуры делового партнера. Вместе с тем, отметим, что, акцентируя внимание на диалоговом дискурсе, авторы не включают в него ни ситуации делового спора, ни стратегию медиации как способ его урегулирования.

Какие знания необходимы современному предпринимателю, чтобы урегулировать межкультурные деловые споры, возникающие в отношении заключения, изменения, расторжения и исполнения международного предпринимательского договора?

Очевидно, что эти знания имеют интегративный характер, объединяя знания социологии, международного и предпринимательского права,

иностранного языка, деловой коммуникации, конфликтологии и медиации, бизнес-образования относительно явлений экономических отношений современных предпринимателей: «международный предпринимательский договор», «межкультурный деловой спор», «деловая иноязычная медиация».

Поддерживаем позицию исследователей межкультурной коммуникативной компетентности относительно приоритета одних знаний по отношению к другим: несовпадение правил межкультурного делового общения, отсутствие правил и принципов сотрудничества ведут к коммуникативным неудачам, которые могут «в конечном итоге привести к срыву переговоров, неподписанию контрактов, невыполнению договоренностей» [36, с. 12].

По нашему мнению, в качестве нормативно-правовой основы изучаемой компетенции выступает «*Регламент дружественного регулирования споров Международной торговой палаты*». Далее в диссертации данный документ будет раскрыт как критерий выбора содержания разрабатываемого дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» в рамках курса «Деловой английский язык».

Здесь укажем *интегрированное межпредметное знание*, относительно ключевых понятий нашего исследования: «межкультурный деловой спор», «регулирование межкультурного делового спора».

Предпринимательское право: предпринимательский договор, предпринимательский спор.

Мировая экономика и международные отношения: международный предпринимательский договор, международный предпринимательский спор.

Межкультурная коммуникация: деловые культуры предпринимателей, кросскультурные конфликты деловой среде, межкультурный деловой спор.

Конфликтология и медиация: спор и конфликт; типы разногласий договорных отношений, конфликтологическая культура специалиста, стратегии и тактики урегулирования споров, национальные особенности разрешения конфликтов, межкультурная и международная коммерческая медиация.

Деловой английский язык: презентации, участие в совещании, заключение соглашений, изложение позиции; использование деловой лексики в профессиональных темах, навыки составления документов.

Какие качества предпринимателя способствуют успешности межкультурного делового спора?

По нашему мнению, качества, составляющие *договороспособность* предпринимателя, будут способствовать осознанному выбору способа медиации для разрешения межкультурного делового спора. Традиционно договороспособность определяют как способность достигать соглашений и их исполнять. Такие способности присущи человеку, владеющему *конфликтологической культурой*. Так, Н.В. Самсонова в конфликтологическую культуру специалиста включает следующие качества: гибкость ума, саногенное (здоровое) и вероятно-статическое мышление (стремится не к максимуму, а к оптимуму); адекватная самооценка, уверенность в себе, отношение к насилию и ненасилию в отстаивании собственных интересов, инициативность и смелость, совестливость и самокритичность, конструктивная конфликтная позиция [149, с. 27–31].

Показателем сформированности конфликтологической культуры выступает владение в равной мере всеми стилями и тактиками конфликтного взаимодействия.

Какие умения составляют компетенцию межкультурного делового спора?

Смысл предпринимательской деятельности, направленной на получение прибыли в условиях конкуренции, предполагает использование *активных стратегий* конфликтного взаимодействия. Современная конфликтология к таким стратегиям относит «соперничество», «компромисс», «сотрудничество». Вместе с тем, сущность главного документа, оформляющего предпринимательскую деятельность в экономическую реальность, – договор/контракт – заключается в *договорных отношениях*, которые предполагают обращение к конфликтным тактикам «уход» и «приспособление» как основы поиска взаимоприемлемого решения по условиям контракта. Следовательно, по нашему мнению, в процедурах медиации существует вероятность использования всех конфликтных стратегий. Главным критерием выбора конфликтных стратегий выступает принцип оптимальности – достижение цели медиации минимальными средствами за минимальный промежуток времени.

Представим в систематизированном виде соотношение содержания стратегий и тактик конфликтного взаимодействия (приемы воздействия на оппонента, средство реализации стратегии), выделенные и описанные К.У. Томасом и Р.Х. Килменном [7, с. 243–244], и условий их оптимального использования [90, с. 121–124] (см. Табл. 1).

Данная структура может использоваться в дидактических целях: в качестве ориентира для «распредмечивания» нормативно-правовых документов, регламентирующих коммерческую медиацию, в *дидактические единицы*: вопросы для обсуждения, усвоения, измерения и оценки; ориентир для отбора учебного материала, составления заданий, разработки деловых игр.

Стратегии и тактики межкультурного делового спора

Конфликтная стратегия	Содержание стратегии	Условия оптимального выбора	Тактика
Сотрудничество	совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон	предмет спора является приоритетным интересом; востребованные ресурсы партнера, клиента, исполнителя; совместное стремление к урегулированию спора; наличие достаточного времени для решения спора	тактика коалиций; увеличение числа участников медиации, изменение условий и предмета спора, выгодного для всех участников медиации
Конкуренция	открытая борьба за свои интересы, настойчивое отстаивание своих интересов, позиций	требования безопасности бизнеса; наличие достаточных ресурсов и власти для проведения собственных интересов	тактика фиксации своей позиции; основанная на использовании фактов, логики для подтверждения своей позиции: убеждение, критика, выдвижение предложений
Компромисс	урегулирование разногласий через взаимные уступки	равный статус партнера, клиента, исполнителя; взаимоисключающие интересы; приемлемость временного решения	тактика сделок; взаимный обмен предложениями по условиям сделки, извинения, уступки, обещания

Конфликтная стратегия	Содержание стратегии	Условия оптимального выбора	Тактика
Уход и приспособление	стремление выйти из конфликта, отказ от интересов; изменение позиции, корректировка интересов.	значимость стабильности ситуации и статуса партнера, клиента, исполнителя; предмет спора «теряет» остроту и значимость	тактика дружелюбия; корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрация готовности решать спор, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение

Педагогические цели занятий разрабатываемого дидактического модуля будут гарантировать сформированность компетенции межкультурного делового спора у предпринимателей, обучающихся на курсах дополнительного образования «Деловой английский язык» в рамках дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация», если соответствуют признакам формируемого качества, которые раскрываются в структуре его элементов.

В основу структуры исследуемой компетенции положено понимание «компетенции» Э.Ф. Зеера: «ядром компетенции являются совокупность способов действий, операционально-технологический компонент определяет сущность компетенций, ... в структуру компетенций также входят мотивационная и эмоционально-волевая сферы» (Э.Ф. Зеер [62]). Структура компетенции межкультурного делового спора предпринимателя представлена в Таблице 2 (см. Табл. 2).

**Структура компетенции межкультурного делового спора (МДС)
предпринимателя**

Компонент	Содержание	Функция
Когнитивный	представление о типах МДС, в том числе, о видах нарушений договора; представление о способах урегулирования протокола разногласий по предпринимательскому договору с учетом нормативно-правовых актов, регламентирующих процедуру медиации; знание деловых культур и национальных особенностей разрешения конфликтов	ориентация в ситуации МДС: интересы собственные, партнера, клиента, видение проблемы, наличие цели и способа ее достижения; составленный протокол разногласия
Регулятивный	качества конфликтологической культуры специалиста, обеспечивающие договороспособность предпринимателя; конструктивное отношение к МДС; принятие ценностей медиации как мирного способа урегулирования разногласий с партнерами и клиентами международного предпринимательского договора	устойчивый выбор медиации в качестве способа урегулирования МПС на основе оптимального владения стилями конфликтного взаимодействия
Деятельностный	владение технологией медиации в урегулировании МДС: документационное сопровождение; техники коалиции, фиксации собственной позиции, сделки и дружелюбия	результативность урегулирования протокола разногласий, достижение медиативного соглашения по предпринимательскому договору

Представленная структура включает когнитивный, регулятивный и деятельностный компоненты, что в полной мере соответствует методологии *таксономического подхода* в проектировании личностно ориентированного обучения, в том числе, к проектированию педагогических целей. В основе педагогического целеполагания находится таксономия целей Л. Андерсона и Д. Красвола, последователей Б. Блума, которая, «обладая четкой структурой, облегчает трудоемкий процесс организации интеллектуально развивающего обучения, начиная с начального этапа освоения приемов мыслительной деятельности, переходя к интеллектуальным операциям более высокого уровня и к последующему овладению навыками высокоорганизованного мышления: узнавание – понимание – применение – анализ – оценка – синтез» [98, с. 132–133].

Подводя итог решения вопроса о сущности компетенции межкультурного делового спора предпринимателя, сделаем вывод. Совокупность объективных факторов и условий международного бизнеса современных предпринимателей, в том числе: потенциальная конфликтность межкультурной деловой среды, состоящая в объектных противоречиях конкуренции, культурных различиях бизнес-партнеров, национальных особенностях ведения бизнеса, барьеров межкультурной коммуникации, – требует постановки педагогической цели – сформировать *компетенцию межкультурных деловых споров*, которая обеспечит способность вести деловые споры с международными бизнес-партнерами и клиентами по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения предпринимательского договора (контракта) в процессе деловой иноязычной медиации.

1.2. Методологические подходы и принципы формирования компетенции межкультурного спора предпринимателей в дополнительном иноязычном образовании

Проектирование образовательных программ дополнительного образования базируется на требовании максимального учета актуальных образовательных потребностей обучающихся. Очевидно, что при всем многообразии запросов наиболее востребованными будут те предложения на рынке образовательных услуг дополнительного образования, которые характеризуются целостностью и возможностью оказывать масштабное развивающее воздействие на личность профессионала. Такие дополнительные программы содержат дидактический потенциал для разрешения актуальных проблем взаимодействия со всеми компонентами профессиональной среды: субъекты, объекты, новые виды деятельности и т.п. Основанием для разработки востребованных программ дополнительного иноязычного образования для предпринимателей, позволяющим найти основания для дополнения и конкретизации направления «Деловой английский язык», может стать, по нашему мнению, феномен *«межкультурная деловая среда»*, поскольку в нем объединены и систематизированы все элементы предпринимательской деятельности и условия, влияющие на ее реализацию.

Ведущим в формировании качеств субъекта профессиональной деятельности, способного успешно функционировать в изменяющейся межкультурной деловой среде, выступает *межкультурный подход*. Межкультурный подход к обучению деловому иностранному языку [55; 130; 183; 184 и др.] традиционно ориентирует преподавателя на вычленение поведенческих особенностей и речес коммуникативной деятельности в ситуациях делового межкультурного взаимодействия.

Межкультурный подход придает направленность выбору технологий и методов формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей и позволяет осуществлять профессионально-ориентированное наполнение содержания структурных компонентов компетенции межкультурного делового спора с учетом факторов межкультурной деловой среды в профессиональной ситуации межкультурного общения. Исследуемый подход представляет собой ориентированную на развитие умений компетенции межкультурного делового спора предпринимателей стратегию доминирующей идеи обучения, направленную на создание условий для вычленения поведенческих особенностей и речекоммуникативной деятельности в ситуациях делового межкультурного взаимодействия субъектов межкультурной деловой среды с целью продуктивного поиска, осмысления и активизации знаний в области методологии конфликтологии, медиации в межкультурном аспекте, что позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями диалоговой коммуникации в ее острых формах спора (конфликта) на основе технологии управления межкультурными конфликтами.

Теория и практика обучения межкультурной коммуникации традиционно высвечивает потенциально конфликтный, содержащий исходные спорные позиции сторон, феномен межкультурного взаимодействия. Сама межкультурная коммуникация как область научного знания основными целями исследований рассматривает: систематическое изложение основных проблем и тем межкультурной коммуникации, овладение основными понятиями и терминами; развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в различных культурах;

формирование практических навыков и умений в общении с представителями других культур [46, с. 14].

Процесс обучения межкультурной коммуникации традиционно называют «**межкультурное обучение**» [198; 214; 218; 222; 245].

Межкультурный аспект деловой среды конкретизирует субъектов международного бизнеса, их цели, содержание, виды и формы межкультурного взаимодействия. Специфика данного аспекта деловой среды предпринимателя состоит в *объективно повышенной конфликтности*. Прежде всего, это конкуренция как социальный и экономический процесс. «Из четырех типов взаимодействия – конкуренция, конфликт, аккомодация и ассимиляция – конкуренция является элементарной, универсальной и фундаментальной формой. ... Конкуренция принимает форму конфликта или соперничества, когда конкурирующие стороны идентифицируют друг друга как соперника. ... И только в периоды кризисов люди прилагают новые и осмысленные усилия проконтролировать условия их совместной жизни; тогда силы, с которыми они конкурируют, идентифицируются с личностями, и конкуренция превращается в конфликт» [127, с. 64].

Экономическое равновесие достигается в процессе аккомодации (приспособления) к сложившейся рыночной ситуации. Ценности *договоренностей, добровольно принятых ограничений в конкурентных действиях* как качества эффективного предпринимателя должны стать основой определения обновленной номенклатуры педагогических целей обучения деловому английскому языку.

Деловая среда предпринимательства характеризуется сложной структурой противоречий, отражающей связи между ее элементами. Культуре предпринимательского сообщества свойственны следующие противоречия: противоречия между культурой отдельных субъектов предпринимательства, их интегрированных образований (по отраслевому,

этническому, территориальному и др. признакам) и культурой предпринимательского сообщества государства национальной экономики; противоречия между отдельными элементами культуры; противоречия между культурой предпринимательского сообщества и институтами, регламентирующими предпринимательскую активность; противоречия между традиционными и новаторскими составляющими культуры и др. [49, с. 11-12]. Конфликты деловой среды предпринимателей представляют собой предельный случай обострения данных противоречий. Современный предприниматель должен быть подготовлен к практике урегулирования споров между предпринимателями, между предпринимателем и гражданином, не являющимся предпринимателем (потребитель и др.), между предпринимателем и публичным образованием и пр. [53].

Помимо конкуренции и ее естественных конфликтов, межкультурная деловая среда предпринимательства осложняется национальными особенностями ее субъектов. Данные особенности определяют объективность существования противоречий, которые при определенных условиях обостряются до различных форм межкультурного конфликта. Отметим, что внимание к конфликтному потенциалу межкультурной деловой среды вполне соответствует научному подходу изучения культуры как социокультурного феномена, согласно которому культура – это «текущий процесс, обусловленный конфликтующими ценностями и нормами феномен» [10, с. 3].

Международная сфера бизнеса только увеличивает количество деловых споров, поскольку увеличивается число кросскультурных различий, оказывающих влияние на эффективность предпринимательства. К числу таких различий относят *многочисленные кросскультурные факторы* (от 6 до 18), в том числе, среди них есть признаваемые большинством ученых: низко или высоко контекстуализированное общение (степень зависимости реальности содержания и смысла общения

от окружающего контекста или обстоятельств), низкая или высокая дистанцированность от власти (особенности восприятия людьми неравномерного распределения властных полномочий в обществе), индивидуализм и коллективизм (насколько культура поощряет индивидуальные достижения члена общества, или его межличностные отношения), неприятие неопределенности (отношение к стабильности и однозначности, что определяет степень устойчивости к ситуации неопределенности и неоднозначности), краткосрочная и долгосрочная ориентированность (культурная особенность, сформированная на ценностях, рассчитанных на далекое будущее, а не краткосрочную перспективу) [4, с. 506–511]. Знание культурных различий дает возможность понять интересы сторон в межкультурных деловых спорах, причины разногласий, найти адекватные речевые средства воздействия на оппонентов с целью достижения договоренности с взаимоприемлемым решением.

Потенциальная конфликтность межкультурной деловой среды находит свое выражение в формах делового общения, где среди деловой беседы, деловых переговоров, делового совещания, равнозначно присутствуют спор, дискуссия, полемика. Острые формы интолерантного общения выражаются в ситуациях «огорчения», «отказа», «обвинения», «оскорбления» [51]. Подобные ситуации межкультурного делового общения на иностранном языке вызываются барьерами коммуникации в межкультурной среде, под которыми понимаются коммуникативные проблемы, затрудняющие интеракцию и препятствующие обмену информацией. Проблемы лингвистического характера (выражение мысли, семантические ошибки, понимание партнера – представителя других культур) осложняются отсутствием умений вести предметный спор, участвовать в дискуссии, отстаивать свои интересы.

Межкультурный подход к обучению деловому иностранному языку (Г.В. Елизарова, И.Л. Плужник, И.И. Халеева) [55; 130; 183] традиционно ориентирует преподавателя на вычленение поведенческих особенностей и речекоммуникативной деятельности в ситуациях делового межкультурного взаимодействия. Обращение к методологии конфликтологии, медиации в межкультурном аспекте позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями диалоговой коммуникации в ее острых формах спора (конфликта) на основе *технологии управления межкультурными конфликтами*. Учебные материалы занятий, направленные на овладение данной коммуникативной технологией, должны включать образцы речевой коммуникации, сопровождающей реальный межкультурный деловой спор на этапах возникновения, развития и завершения. Критерием отбора материалы выступает содержание понятия «управление конфликтом»: сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Управление конфликтами включает: симптоматику, диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение. Выделяют также пресечение, гашение, преодоление, устранение конфликта [7, с. 399]. В целях формирования опыта речевого поведения в ситуациях международного делового спора и его видов полезно моделировать имитационную среду с различными этапами управления в рамках моделирования межкультурной деловой среды.

Применительно к лингвистическому дополнительному образованию, а также к лингводидактике и методике обучения иностранному языку в целом, проблема педагогических принципов достаточно широко освещена в работах И.Л. Бим, Н.Д. Гальсковой, Н.И. Гез, В.В. Сафоновой, Е.Н.

Солововой, А.Н. Щукина и др. [14; 35; 151; 167; 191]. С позиции преподавателя в системе дополнительного иноязычного образования, владение педагогическими принципами означает обладание знанием о том, как и что должен делать педагог, чтобы сформировать иноязычную межкультурную компетенцию обучающихся. Необходимо подчеркнуть, что эти знания и умения, являясь системообразующим фактором педагогического процесса, определяют и регулируют целевую направленность действий педагога, операциональный и содержательный аспект его деятельности, профессиональную позицию при организации и реализации процесса обучения [20, с. 165].

Принимая во внимание общепринятое разделение принципов обучения иностранным языкам на общедидактические, психологические, лингвистические и методические [191], подчеркнем, что обучение в рамках дополнительного иноязычного образования производится с учетом всех из них, но в рамках нашего исследования мы рассмотрим те, которые релевантны разработанной нами технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку.

Учитывая особенности организации процесса обучения в системе дополнительного иноязычного образования, мы сформулировали следующий дидактический принцип формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку *на философском и общенаучном уровнях методологии: принцип интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования.*

На философском уровне методологии принцип интеграции призван разрешать *противоречия* между имеющимся и необходимым уровнем сформированности качеств мультикультурной личности предпринимателя; между имеющимися умениями воздействия на межкультурное общение и

требованиями его преобразования в процессе иноязычной профессиональной деятельности в межкультурной деловой среде. Исследуемый принцип позволяет взаимоувязать взаимные соответствия, взаимодействия и закономерности существующих «субъект-объектных связей» [93, с. 13] межкультурной деловой среды на основе принципов дополнительности, эклектизма и диалога культур.

Обратимся к *закономерностям* общего контекста для *межкультурной деловой среды* – интегративным закономерностям субъект-субъектных и субъект-объектных отношений предпринимателя с межкультурной деловой средой. На основе исследований Л.И. Гришаевой и Л.В. Цуриковой [45, с. 356–357] можно сделать вывод, что основными категориями, с помощью которых можно описать наиболее значимые для межкультурной деловой среды предпринимателей закономерности, являются культура, цивилизация, коммуникация, культурная адаптация, инкультурация, культурный шок, общение, картина мира, «свой», «чужой», идентичность, стереотип, предрассудок, языковая личность, национальный характер, диалог, взаимопонимание. Основной особенностью межкультурной среды выступает межкультурное взаимодействие. Л.Н. Бережнова отмечает, что, выполняя связующие функции в пространстве и времени, межкультурная среда одновременно выступает средой жизнедеятельности полиэтнического объединения, что предполагает межэтническое взаимодействие и более широкое кросс-культурное взаимодействие [11, с. 115], которое требует взаимной толерантности, понимания и уважения самобытной культуры народов, жизненных ценностей, осознания необходимости взаимопонимания между людьми. Социальная обусловленность межличностного взаимодействия предполагает учет таких сущностных элементов исследуемой среды как картина мира, диалог культур, модель глобальной и де-территориальной социальности и универсализация культуры.

Вторая особенность состоит в конфликтогенной природе когнитивного плана при возникновении соответствующих трудностей у предпринимателей как субъектов иноязычной деятельности, поскольку овладение определенными незримыми целостностями – «гештальтами» – требует значительной познавательной работы. В межкультурной деловой среде предприниматель мысленно должен оперировать представлениями о ключевых компетенциях, иноязычной коммуникативной компетенции, включая лингвистическую, социокультурную, социальную, дискурсивную и прагматическую.

Требования разрабатываемого принципа на философском уровне методологии включают: 1) выявление и учет уровней развития интегративных качеств субъекта межкультурной деловой среды; 2) направленность учебного процесса при изучении делового английского языка на развитие умений воздействия на межкультурную деловую среду; 3) создание ситуаций общения с целью постоянной аккумуляции впечатлений от эмпирических столкновений с предметной областью своей иноязычной профессиональной коммуникативной деятельности в межкультурной деловой среде.

Правила исследуемого принципа на философском уровне методологии ориентируют преподавателей на создание условий для освоения предпринимателями роли субъекта межкультурной деловой среды в диалоговых и тренинговых технологиях обучения, а также на их обучение принципам осуществления воздействия на межкультурную деловую среду с целью ее преобразования в процессе положительной обратной связи на основе совмещения всех элементов программы дополнительного иноязычного образования обучающихся и специально организуемого опыта межкультурной иноязычной коммуникативной деятельности в процессе формирования компетенции межкультурного делового спора при обучении деловому английскому языку.

На общенаучном уровне методологии реализация исследуемого принципа интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования обусловливается существующей практикой реализации дополнительных образовательных программ в обучении деловому английскому языку [47, с. 34]. Дополнительное иноязычное образование, являясь подвидом дополнительного образования, наряду с дополнительным образованием детей и взрослых, представляется неперенным аспектом современной системы непрерывного образования, создание которой обозначено как одна из приоритетных задач в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Идея дополнительного иноязычного образования также находит свое отражение в обновленном законе «Об образовании в Российской Федерации», в котором дополнительные программы представлены как одна из возможностей реализации права человека на образование в течение всей жизни [235]. Переход к концепции «образование через всю жизнь» в интересах устойчивого развития выводит дополнительное иноязычное образование на новый виток развития.

Актуальными направлениями развития дополнительного образования в современных условиях остаются такие области, как искусство, социальные науки, иностранный язык и технология.

В свете принятия нового закона «Об образовании в Российской Федерации» [235] система дополнительного образования претерпела ряд изменений. Во-первых, новый закон не предполагает разработку федеральных государственных образовательных стандартов или федеральных государственных требований в сфере дополнительного образования. Уполномоченные федеральные государственные органы не разрабатывают типовые дополнительные программы, за исключением направлений, имеющих государственную значимость по дополнительным

профессиональным программам (международные автомобильные перевозки, оборона и безопасность государства, фармацевтическое образование, гражданская авиация, подготовка персонала железнодорожного транспорта). Таким образом, весь груз ответственности за разработку и утверждение нормативно-методической базы ложится непосредственно на организацию, осуществляющую образовательную деятельность.

В соответствии с новыми законодательными актами [233; 235], образовательная организация самостоятельно устанавливает виды и формы внутренней оценки качества реализации дополнительных программ на предмет соответствия результатов освоения программы заявленным целям и предполагаемым результатам обучения, а также соответствия государственным требованиям к структуре и условиям реализации программ. Организация также может прибегнуть к процедуре независимой оценки качества образования в виде общественной аккредитации дополнительных программ. Федеральным законом № 273–ФЗ не предусмотрено проведение аккредитационной экспертизы образовательной деятельности по дополнительным программам, что повышает гибкость системы дополнительного иноязычного образования в плане интеграции и адаптации своих программ к требованиям рынка и образовательным потребностям в области изучения иностранного языка населением.

Достижение результативности реализации дополнительных программ иноязычного образования возможно через опору на ряд современных образовательных принципов, составляющих основу различных дополнительных программ профессионального образования иноязычной межкультурной компетенции обучающихся в системе дополнительного иноязычного образования.

В системе дополнительного иноязычного образования владение педагогическими принципами означает обладание знанием о том, как и что должен делать педагог, чтобы развить иноязычную межкультурную компетенцию обучающихся. Эти знания, являясь системообразующим фактором педагогического процесса, определяют и регулируют целевую направленность действий педагога, операциональный и содержательный аспект его деятельности, профессиональную позицию при организации и реализации процесса обучения [20, с. 165].

Особенностью неформального образования в области иностранного языка является широкой культурологический контекст, объективно содержащий в себе потенциал межкультурного конфликта. Данный вид конфликта входит в типологию профессионального конфликта и отражает противоречивые культурные реалии делового взаимодействия и внутриличностного затруднения в процессе межкультурного взаимодействия [150, с. 9].

Обучающиеся реализуют образовательные потребности овладения иностранным языком для различных целей: деловые, личные, семейные, туристские и др. контакты. Степень овладения межкультурной компетентностью определяется направленностью данных контактов. Однако общим компонентом дополнительного иноязычного образования выступает широкий межкультурный компонент, интегрирующий компетенции в области культурологии, этнической и кросскультурной психологии, конфликтологии и медиации, который не ограничен рамками профессии.

Таким образом, принцип интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования ориентирует преподавателя на создание условий для освоения обучающимися универсального межкультурного, конфликтологического и общелингвистического (коммуникативных, лингвистических, социалингвистических,

прагматических иноязычных умений) знания в процессе изучения делового английского языка; для достижения интеграции индивидуально-личностных образований вторичной языковой личности, самоорганизации и компетентности в профессиональной деятельности в общую структуру компетенции межкультурного делового спора предпринимателя; для расширения возможности восприятия межкультурной деловой среды и осуществления продуктивного межкультурного взаимодействия.

Наиболее адекватным содержанию межкультурного подхода *на конкретном уровне методологии* выступает **принцип открытости и спорности** как предпосылка реализации принципа интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования. Межкультурное обучение имеет отличительные особенности: «необходимые знания и навыки приобретаются преимущественно посредством прямых культурных контактов. Это требует полного или частичного абстрагирования от привычной системы толкования различных культурных феноменов и влечет за собой значительные когнитивные и аффективные изменения» [46, с. 15]. Противоречия с собственной культурной идентичностью разрешаются на основе принципа открытости и спорности в организации обучения [там же, с. 16]. Этот принцип позволяет в процессе поиска согласованных и принимаемых различий задействовать как познавательный, так и эмоциональный уровень сознания.

Обратимся к *закономерностям* выдвигаемого нами принципа.

Исследователи особенностей межкультурной деловой среды как разновидности профессиональной среды для специалистов в области иностранного языка (Г.В. Елизарова, И.Ю. Иеронова, М.Е. Орехов и др.) [55; 74; 75; 76], выделяют несколько *закономерностей межкультурного общения* как устойчивые связи между определенными явлениями, обеспечивающие взаимопонимание его участников:

1) Закономерность *создания общего значения ситуации*, отражающая процесс совместной выработки единого значения происходящих событий, поступков, речевых действий. «Только такое общение может способствовать «рождению общности» участников, ... характеризующуюся уникальным восприятием действительности через двойную или тройную призму культур одновременно» [55, с. 97].

2) Закономерность *преодоления культурного этноцентризма* в восприятии и оценке событий с точки зрения присущих культурам участников общения представлений. «Если стиль речи не корректируется с целью создания общего, разделяемого всеми участниками общения значения высказываний, нарастание негативных оценок идет по регрессивной спирали» - констатирует Г.В. Елизарова [там же, с. 99].

3) Закономерность *согласования конфликтующих культурных различий в интегрированную систему культурных координат*, создающих основу для общего значения ситуации. По мнению Г.В. Елизаровой, стадия примирения конфликтующих различий вполне соотносится с «динамической моделью межкультурной восприимчивости» М. Бенната. Таким образом, в качестве стадий, воплощающих разные степени эмпатии и способствующих продуктивности межкультурного общения, рассматриваются такие психические состояния, как толерантность (первая стадия), принятие (вторая стадия), адаптация (третья стадия), интеграция как способность примирения, *согласования различных, зачастую конфликтующих между собой, систем культурных координат* [55, с. 162–168].

Выделенные закономерности отражают объективное состояние его участников как субъектов, переживающих мини-кризы, по мнению Г.В. Елизаровой, «связанных с непредсказуемой природой этих ситуаций, всегда новых, неизвестных» [55, с. 101]. Согласование конфликтующих культурных реалий, очевидно, возможно в диалоговой коммуникации,

которая характеризуются объективно заданными противоречивыми, а значит, и спорными исходными позициями.

На наш взгляд, принцип открытости и спорности может иметь большой спектр педагогических воздействий. Организация обучения деловому иностранному языку на основе включения *дидактического компонента* – межкультурные деловые споры (конфликты) – может способствовать формированию *компетенции управления межкультурными деловыми спорами*, понимаемой как овладение умениями диалоговой коммуникации в ее острых – *конфликт, спор* – формах.

Требования реализации принципа открытости и спорности предполагают учет следующего:

1. необходимость учета типологии и видов конфликтов в деловой среде, в том числе межкультурной деловой среде, бизнес-конфликты;
2. необходимость учета междисциплинарной сущности понятия «спор»: философской, психологической и филологической (риторики);
3. необходимость учета межкультурных особенностей ведения споров, разрешения конфликтов;
4. необходимость учета всех этапов управления конфликтом.

Обращение к методологии конфликтологии, медиации в межкультурном аспекте позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями диалоговой коммуникации в ее острых формах спора (конфликта) на основе *технологий управления межкультурными конфликтами* в рамках разрабатываемой технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация».

Обратимся к выявлению соответствующих *правил* принципа открытости и спорности. Таковыми выступают следующие правила:

1. Межкультурная деловая среда как дидактическая единица – это интеграция теоретической и практической проблематики международного бизнеса, отечественного предпринимательства, лингвокультурологии, этнической и кросс-культурной психологии, конфликтологии и медиации относительно компетенции межкультурного делового спора предпринимателей.

2. Учебные материалы занятий, направленные на овладение данной коммуникативной технологией, должны включать образцы речевой коммуникации, сопровождающей реальный межкультурный деловой спор на этапах возникновения, развития и завершения.

3. Критерием отбора материалы выступает содержание понятия «управление конфликтом»: сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта, или третьей стороной. Управление конфликтами включает: симптоматику, диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение. Выделяют также пресечение, гашение, преодоление, устранение конфликта [7, с. 399].

4. В целях формирования опыта речевого поведения в ситуациях международного делового спора и его видов включение элементов моделирования имитационной среды с различными этапами управления.

Таким образом, потенциальная конфликтность межкультурной деловой среды, состоящая в объектных противоречиях конкуренции, культурных различиях бизнес-партнеров, национальных особенностях ведения бизнеса, барьеров межкультурной коммуникации, требует постановки педагогической цели – сформировать *компетенцию межкультурного делового спора предпринимателей*, которая позволит обеспечить способность вести деловые споры и добиваться взаимоприемлемого результата посредством умений доказывать и

обосновывать, аргументировать и убеждать, достигать согласия, участвовать в дискуссиях, прениях, дебатах – т.е. во всех острых формах деловой коммуникации на английском языке. Межкультурная деловая среда в аспекте дидактики – это интеграция теоретической и практической проблематики международного бизнеса, отечественного предпринимательства, лингвокультурологии, этнической и кросс-культурной психологии, конфликтологии и медиации относительно компетенции управления межкультурными деловыми спорами в межкультурной деловой среде.

Выводы по первой главе

Анализ состояния проблемы формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку позволил сформулировать следующие выводы:

1. Современные тенденции организации иноязычной подготовки в системе дополнительного иноязычного образования предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в России и в зарубежных странах характеризуются существенным ростом значимости приоритета обучения на основе стандартных, признаваемых международным бизнес-сообществом, принципов и процедур урегулирования споров перед знанием национальных различий деловой культуры предпринимателей и навыков межкультурной коммуникативной компетентности. Данные требования обуславливают признание особого места медиации в урегулировании международных предпринимательских споров, на основании существующих международных регламентов дружеского регулирования споров.

2. В зарубежных странах основными тенденциями в организации иноязычной подготовки предпринимателей выступают координация и приведение к единому стандарту лингвистической подготовки в рамках существующих стандартизированных сертификационных экзаменов на знание делового английского языка в профессиональной сфере, разработка стратегий и программ обучения деловому иностранному языку и их интеграция в существующие курсы лингвистической подготовки в системе дополнительного иноязычного образования.

3. Ключевые перспективы в организации иноязычной подготовки предпринимателей в системе дополнительного образования в Российской Федерации отражены в: Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года; существующих регламентах дружеского регулирования споров Международной торгово-промышленной палаты; стратегиях деловой иноязычной медиации в международных предпринимательских спорах в соответствии с нормативной практикой медиации, что обеспечивает формирование единой системы лингвистической подготовки предпринимателей в аспекте существующих нормативных практик регулирования межкультурных деловых споров и стандартизированной системы языкового тестирования; стандартизация лингвистической подготовки и достижение ее сопоставимости с общепризнанными мировыми стандартами; актуализация совершенствования лингвистической подготовки в рамках дополнительного образования по деловому английскому языку; реализация в различных учреждениях, занимающихся реализацией курсов делового английского языка модулей по деловой иноязычной медиации.

4. Внедрение в систему дополнительного иноязычного образования дополнительной программы предоставило предпринимателям исключительную возможность удовлетворения профессионально-

образовательных и личностно-значимых интересов за счет развития иноязычных умений межкультурного делового спора. Целью реализации данной программы является овладение предпринимателями специальными лингво-профессиональными компетенциями межкультурного делового спора, которые, наряду с существующими сформированными общекультурными и профессиональными компетенциями, составляют профессиональную компетентность предпринимателей, позволяя им успешнее функционировать в изменяющихся условиях глобализованного рынка в межкультурной деловой среде.

5. Под компетенцией межкультурного делового спора предпринимателей мы понимаем овладение обобщенными способами действий современных предпринимателей по урегулированию межкультурного делового спора в ситуации рассогласования с субъектами межкультурной деловой среды по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения международных предпринимательских контрактов/договоров, которые урегулируются стандартными и признаваемыми в международном бизнес-сообществе процедурами медиации в условиях существующих объективных факторов и условий международного бизнеса и их способность вести деловые споры с международными бизнес-партнерами и клиентами по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения предпринимательского договора (контракта) в процессе деловой иноязычной медиации.

6. Определяя компетенцию межкультурного делового спора предпринимателей основополагающим компонентом лингво-профессиональных компетенций, отметим необходимость и важность ее развития как базового условия овладения предпринимателями профессиональной иноязычной коммуникативной компетенцией в процессе обучения деловому английскому языку.

7. Факторами, характеризующими межкультурную деловую среду,

являются: потенциальная конфликтность межкультурной деловой среды, состоящая в объектных противоречиях конкуренции; культурные различия бизнес-партнеров; национальные особенности ведения бизнеса; барьеры межкультурной коммуникации.

8. Межкультурный подход, предназначенный для создания условий для осуществления профессионально-ориентированного наполнения содержания структурных компонентов компетенции межкультурного делового спора предпринимателей с учетом факторов межкультурной деловой среды в профессиональной ситуации межкультурного общения, представляет собой ориентированную на развитие умений компетенции межкультурного делового спора предпринимателей стратегию доминирующей идеи обучения, направленную на создание условий для вычленения поведенческих особенностей и речекommunikативной деятельности в ситуациях делового межкультурного взаимодействия субъектов межкультурной деловой среды с целью продуктивного поиска, осмысления и активизации знаний в области методологии конфликтологии, медиации в межкультурном аспекте, что позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями диалоговой коммуникации в ее острых формах спора (конфликта) на основе технологий управления межкультурными конфликтами.

9. Принцип интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования на философском уровне методологии ориентирует преподавателя на создание условий для освоения предпринимателями роли субъекта межкультурной деловой среды в различных организационных формах обучения деловому английскому языку и деловой иноязычной медиации, а также на их обучение принципам осуществления воздействия на межкультурную деловую среду с целью ее преобразования в процессе положительной обратной связи.

10. Принцип интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования на общенаучном уровне методологии ориентирует преподавателя на создание условий для освоения обучающимися универсального межкультурного, конфликтологического и общелингвистического (коммуникативных, лингвистических, социалингвистических, прагматических иноязычных умений) знания в процессе изучения делового английского языка; для достижения интеграции индивидуально-личностных образований вторичной языковой личности, самоорганизации и компетентности в профессиональной деятельности в общую структуру компетенции межкультурного делового спора предпринимателя; для расширения возможности восприятия межкультурной деловой среды и осуществления продуктивного межкультурного взаимодействия в межкультурной деловой среде.

11. Принцип открытости и спорности на конкретнаучном уровне методологии ориентирует преподавателя на создание условий для овладения обучающимися кросс-культурным знанием, побуждающим к принятию и освоению ими профессиональной роли межкультурного посредника в контексте накопления, приращения и воспроизводства коммуникативных, информационно-аналитических, межкультурно-посреднических, конструктивно-преобразовательных, организационно-адаптивных стратегий (функций) управления межкультурной деловой средой.

12. Достижение результативности реализации дополнительных программ иноязычного образования предпринимателей в сфере делового английского языка возможно через опору на ряд современных образовательных принципов, составляющих основу технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, обучающихся в системе дополнительного иноязычного образования.

ГЛАВА II. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИИ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО СПОРА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ

2.1. Технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация»

Разрабатываемая технология **обосновывается** государственными требованиями к организации образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, существующим опытом обучения деловому английскому языку в рамках экономического профиля, методологическими подходами и концепциями проектирования содержания образования, направленного на достижение образовательных результатов, связанных с приобретением *личностного опыта в осваиваемых видах деятельности*.

Особенность современного дополнительного иноязычного образования определяется современной политикой государства в области образования. В нашем исследовании в качестве нормативно-правовой основы используется Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки) от 1 июля 2013 № 499 г. Москва «*Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам*» [238].

Цель программы повышения квалификации направлена на совершенствование или получение новой компетенции, которая

необходима в профессиональной деятельности или повышения профессионального уровня в рамках квалификации (п. 6).

Содержание программы и ее отдельных компонентов (модулей) должно быть направлено на достижение планируемых результатов ее освоения (п. 7).

Форма организации образовательной деятельности может быть организована на модульном принципе представления содержания образовательной программы, при использовании различных образовательных технологий (п. 14).

Видами деятельности обучающихся (учебные занятия и учебные работы) являются: лекции, круглые столы, семинары по обмену опытом, практические и семинарские занятия, мастерские, мастер-классы, ролевые и деловые игры, тренинги, проектные работы и другие виды, определенные учебным планом (п. 17).

Качество освоения программ оценивается на соответствие результатам освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения (п. 21) в формах внутреннего мониторинга и внешней независимой оценки качества образования (п. 22).

Обратимся к существующему опыту обучения деловому английскому языку и лингвокультурной медиации. Н.М. Губиной разработан соответствующий спецкурс английского делового языка для специалистов в сфере экономики и международного бизнеса [47]. Содержание данного курса включает в себя ситуации заключения контрактов, выгодных сделок, реализации проектов, расширение деловых контактов.

Успешное выполнение функций международного экономического менеджмента обеспечивается иноязычными коммуникативными умениями

заключения договоров о сотрудничестве; исследования и оценки мирового экономического рынка; составления отчетности и документации; участия в деловых переговорах [там же, с. 33].

Ряд разработанных курсов направлен на самопозиционирование в международной культурной и деловой среде [147], например, разработанный курс повышения квалификации МГИМО МИД России объемом 72 часа. Цель курса – формирование теоретической и практической основы для наиболее эффективных технологий, форм и процедур международного этикета и протокола, которые способствуют **взаимопониманию и продуктивному межкультурному диалогу**.

Знание тонкостей делового этикета, уверенное общение с иностранцами, правила написания делового письма, успешность на собеседованиях и переговорах являются жизненно необходимыми навыками и умениями в современной деловой среде [47].

Кратко представим программу *«Деловой английский язык (уровень владения - Upper-Intermediate)»*, реализуемую в объеме 100 ак.ч. на курсах повышения квалификации в ЧУДО «Лингва Академия», г. Нижний Новгород. Содержание учебного курса составлено в соответствии с Кембриджской и Оксфордской традициями (школами) обучения иноязычной деловой коммуникации для представителей бизнеса, работающих в кросскультурной среде [206; 201 и др.].

Представим содержание дополнительного иноязычного образования по деловому английскому языку в логике элементов (подструктур) профессиональной (межкультурной деловой) среды. Такой подход позволит далее корректно произвести процедуру дополнения разрабатываемого дидактического модуля *«Деловая иноязычная медиация»* в существующую практику (см. Табл. 3).

Таблица 3

Межкультурная деловая среда в содержании образовательной программы дополнительного иноязычного образования «Деловой английский язык» (*“Business Result Upper-Intermediate”*, *“Business Benchmark Upper-Intermediate”*)

Подструктура профессиональной среды	Содержание образования
Предметная подструктура (предмет труда и виды деятельности)	<ul style="list-style-type: none"> - обмен информацией (exchanging information), - мотивация персонала (staff motivation), - управление проектами (project management), - идея и инновация (ideas and innovations), - обслуживание клиентов (customer service), - этический бизнес (ethical business), - принятие решений (decision-making), - аутсорсинг (outsourcing), - работа с персоналом (keeping staff), - стартап бизнес-проектов (starting up a new business), - управление изменениями (changes management), - культурные различия (cultural differences), - факты и цифры (facts and figures), - оценка персонала (staff appraisals), - управление личным карьерным ростом (managing personal career development), - управление персоналом: профессиональный рост и - обучение персонала, описание должностных обязанностей (staff development and training, job description), - маркетинг: запуск нового продукта, участие в международных торговых выставках (marketing: launching a new product, participating in a trade fair), - предпринимательство: стартап нового бизнес-проекта

Подструктура профессиональной среды	Содержание образования
	<p>и его финансирование, расширение бизнеса на европейском рынке (entrepreneurship: starting a business, expanding into Europe),</p> <ul style="list-style-type: none"> - международный бизнес: конференции и встречи, организация бизнес-поездов (business abroad: conferences and meetings, arranging business travel), - изменения: оффшоринг и аутсорсинг, социальные сети и бизнес (change: offshoring and outsourcing, social media and business), - выбор персонала для работы за рубежом (staff selection for working abroad), - планирование курсов повышения квалификации (planning of staff development training)
<p>Социальная подструктура (межличностные отношения, особенности взаимодействия)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - коммуникации (communication), - обмен личной информацией, представление себя бизнес-партнёрам (exchange contact details, introducing yourself), - поддержание светской беседы (small talk), - обсуждение развития проекта (discussing project development), - варианты ответов на предложения (responding to suggestions), - презентация бизнес-идеи, продукта, или услуги и их обсуждение (presenting an idea, product or service), - общение с клиентами, ответ на жалобы и претензии (dealing with customers, responding to their complains), - обсуждение планов и будущих встреч (future plans and meetings discussion), - участие в совещаниях по принятию ключевых

Подструктура профессиональной среды	Содержание образования
	<p>решений (participating in decision-making meetings),</p> <ul style="list-style-type: none"> - обсуждение норм и законов своей страны (talking about a law and regulations in your country), - обсуждение возможных путей решения проблем (problem-solving discussion), - решение проблем по телефону; бизнес-телеконференция (dealing with situations on the phone; business teleconference), - дипломатичное выражение несогласия (being negative diplomatically), - обсуждение культурных различий в международной бизнес-среде (talking about cultural differences in multicultural business environment), - обсуждение и оценка работы персонала (discussing and assessing staff performance), - отношение с клиентами: лояльность клиентов, общение и поддержка клиентов, (customer relations: customers loyalty and support) - бизнес в межкультурной среде (business in cross-cultural environment), - обсуждение преимуществ профессии (discussing job advantages), - прохождение бизнес-интервью (doing a job interview), - деловые переговоры по телефону (business negotiations on the phone), - обсуждение преимуществ и недостатков различных способов продвижения товаров и услуг (discussing advantages and disadvantages of different promotional methods), - участие в международных выставках (participating in international trade fairs), - обсуждение сделки (negotiating a deal),

Подструктура профессиональной среды	Содержание образования
	<ul style="list-style-type: none"> - презентация бизнес-идеи (presenting a new business idea), - обсуждение и планирование деловой поездки (planning a business trip), - организация конференции (organising a conference), - социальные сети и международный бизнес (social media and international business), - аутсорсинг и оффшоринг: за и против (outsourcing and offshoring: the pros and cons), - работа с неудовлетворенными клиентами (dealing with dissatisfied customers).

Как видно, *потенциально конфликтная межкультурная деловая среда* предпринимателя представлена в предметной подструктуре деловой среды такими позициями, как «этический бизнес», «международный бизнес: конференции и встречи, организация бизнес-поездки», «расширение бизнеса на европейском рынке, «культурные различия», «бизнес в межкультурной деловой среде»; в социальной подструктуре – «работа с неудовлетворенными клиентами», «обсуждение сделки», «обсуждение культурных различий в международной бизнес-среде», «дипломатичное выражение несогласия», «общение с клиентами, ответ на жалобы и претензии».

Таким образом, отметим **предпосылки** формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей и **основания для дополнения** дидактическим модулем «Деловая иноязычная медиация» существующей практики обучения деловому английскому языку, представив их в Таблице 4 (см. Табл. 4).

**Предпосылки формирования компетенции межкультурного
делового спора предпринимателей в основном иноязычном
образовании по деловому английскому языку**

Компонент компетенции	Содержание компонента	Базовые знания и умения
Когнитивный	<ul style="list-style-type: none"> - представление о типах МДС, в том числе, видах нарушений договора; - представление о способах урегулирования протокола разногласий по предпринимательскому договору с учетом нормативно-правовых актов, регламентирующих процедуру медиации; - знание деловых культур и национальных особенностей разрешения конфликтов 	<ul style="list-style-type: none"> - «международный бизнес: конференции и встречи, организация бизнес-поездок», - «расширение бизнеса на европейском рынке, - «культурные различия», - «бизнес в межкультурной деловой среде»
Регулятивный	<ul style="list-style-type: none"> - качества конфликтологической культуры специалиста, обеспечивающие договороспособность предпринимателя; - конструктивное отношение к МДС; - принятие ценностей медиации как мирного способа урегулирования разногласий с партнерами и клиентами международного 	этический бизнес

Компонент компетенции	Содержание компонента	Базовые знания и умения
	предпринимательского договора	
Деятельностный	<ul style="list-style-type: none"> - владение технологией медиации в урегулировании МДС: - документационное сопровождение; - тактика коалиции, - тактика фиксации собственной позиции, - тактика сделки и дружелюбия 	<ul style="list-style-type: none"> - «работа с неудовлетворенными клиентами», - «обсуждение сделки», - «обсуждение культурных различий в международной бизнес-среде», - «дипломатичное выражение несогласия», - «общение с клиентами, ответ на жалобы и претензии»

Как видно, традиционное дополнительное иноязычное образование по деловому английскому языку формирует у обучающихся лишь некоторые аспекты деловой иноязычной медиации: развиваются такие умения, как «работа с неудовлетворенными клиентами», «обсуждение сделки», «обсуждение культурных различий в международной бизнес-среде», «дипломатичное выражение несогласия», «общение с клиентами, ответ на жалобы и претензии», что очевидно не соответствует современным требованиям к предпринимателю, ведущему международный бизнес, и не готовит его к разрешению международных предпринимательских споров в соответствии с нормативной практикой медиации. Данный вывод подтверждает необходимость разработки дополнительного модуля «Деловая иноязычная медиация» в системе дополнительного иноязычного образования.

Значимым положением для разработки технологии формирования исследуемой компетенции выступает этика современного бизнеса. В частности *институциональная стратегия урегулирования этических конфликтов* в контексте новой этики бизнеса, ориентированной на предпринимательский успех, справедливость и демократию (Т. Мишаткина, В. Порус [116, с. 111-123]). Для «решения проблем, связанных с переосмыслением основных моральных понятий, необходимым для того, чтобы эти понятия не вступали в разрушительные противоречия, ... необходимо выйти из «логического круга», возникающего, когда понятийные конфликты пытаются разрешить с помощью тех же понятий, которые приводят к этим конфликтам. ... Этические конфликты можно разрешить благодаря действиям *социальных институтов*, которые призваны направлять действия индивидов, вовлеченных в ситуации моральных конфликтов. ... В них должно произойти *соединения морали и права*, которое носило бы сущностный, а не внешний характер. ... Под эгидой социальных институтов происходит демократически организованное рациональное обсуждение моральных коллизий и выносятся решения, обеспечивающие необходимый компромисс» [там же, с. 119-120]. Именно таким институтом является медиация в международном праве.

Согласно Ресурсному центру медиации, международное право регулирует процедуру медиации следующими нормативно-правовыми актами: «Типовой закон Комиссии Организации Объединенных Наций по праву международной торговли. О международной коммерческой согласительной процедуре (19 ноября 2002 г.)», «Руководство по принятию и применению Типового закона ЮНСИТРАЛ. О международной коммерческой согласительной процедуре (2002 г.)», «Директива Европейского Парламента и Совета от 21 мая 2008 г. №2008/52.м. Относительно некоторых аспектов медиации в гражданских и

коммерческих делах», «Европейский кодекс медиаторов (European Code of Conduct for Mediators) от 02.06.04», «Конвенция об урегулировании инвестиционных споров между государствами и физическими или юридическими лицами других государств. (International Centre for Settlement of Investment Disputes (ICSID)) (Вашингтон, 18 марта 1965 г.) [112]. Очевидно, что вероятность урегулирования международных деловых споров предпринимателями в соответствии с данными документами возрастает в связи с тенденциями глобализации и увеличением доли предпринимателей в мировой экономике.

Проблема проектирования содержания дополнительного модуля в курсе «Деловой английский язык» решается в логике *целостного подхода* (О.С. Гребенюк [42], В.С. Ильин [77], Н.К. Сергеев [160], В.В. Сериков [161]), его современной методологии в концепции *личностно-развивающего образования* (Е.В. Бондаревская, И.А. Зимняя, М.В. Кларин, М.И. Рожков, В.И. Слободчиков, И.С. Якиманская) [67; 68; 69 и др.] и личностно-ориентированного профессионального образования (Э.Ф. Зеер) [62; 63; 64].

«Целостный подход как проявление общего диалектического метода познания и как способ решения теоретических задач естественным образом проник и в педагогику, - отмечают Н.К. Сергеев и В.В. Сериков, характеризуя теорию и практику целостного педагогического процесса за три десятилетия исканий в статье к 85-летию В.С. Ильина – как только она [теория и практика] попыталась перейти от описания педагогических явлений к их объяснению, прогнозированию и конструированию» [161, с. 11]. Отличие от других методологических педагогических подходов состоит в описании педагогической реальности: как совместная деятельность педагога и обучающихся (деятельностный подход), и как смена этапов, фаз, последовательность качественных состояний педагогического процесса (целостный подход).

Свойство *целостности* педагогической системы определяет способ проектирования и организации педагогического процесса. Целостность понимается как совокупность необходимых и достаточных условий его существования. Основное практическое требование целостного подхода, по В.С. Ильину, состоит в том, что каждый локальный педагогический процесс, акция, «дело» имеют педагогическую ценность только тогда, когда они вносят вклад «в целое», в развитие ведущих социально-нравственных свойств личности.

Формирование компетенции межкультурного делового спора предпринимателя – это целостный педагогический процесс, реализующий специально создаваемые *условия* для развития качеств личности обучающегося, определяющих его способность урегулировать международный предпринимательский спор в нормативно-регламентированных процедурах медиации в условиях межкультурной деловой среды.

В концепции личностно-развивающего образования главными понятиями выступают «личностный опыт» и «ситуация развития личности», которые отражают содержание и процесс образования. Н.К. Сергеев и В.В. Сериков выделяют основные понятия-блоки теории образовательного процесса: целевой, содержательный, процессуальный и критериальный блоки. Разрабатываемый процесс формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя раскрывается в соответствии с данными блоками [161, с. 16].

Целевой блок – описание сформированности личности через способность вырабатывать свои жизненные принципы, свою позицию, делать выбор, осуществлять рефлекссию, формировать рамки поведения, иерархию смыслов, что в совокупности обозначается понятием «личностные функции», описывающие назначение личности как целостности [там же].

Содержательный блок – описание состояний личностного опыта: переживаемое событие, которое оформлено как вербальный вывод из собственных переживаний, выработка оценки события и норма дальнейшего поведения; опыт выполнения и принятия ценностной нормы.

Процессуальный блок – педагогические средства направлены на освоение элементов нового культурного опыта, который осознается через выбор и диалог с его носителем; «освоение личностного опыта – это своеобразное вхождение в значимую для себя роль, предъявление другим своих ценностей» [161, с. 18].

Критериальный блок – измерение и оценка личностных функций обучающегося, специфики формируемого качества, которое проявляется «в форме субъектной активности, жизне- и смыслотворчества, поступка, которое не может оцениваться «универсальными», «объективными» критериями, вне индивидуальной меры (ситуации, субъективной реальности) бытия человека» [там же, с. 17].

Применительно к сущности формируемого качества – компетенция межкультурного делового спора предпринимателей – данные положения реализуются в событиях/ситуациях стандартных процедур Регламента дружеского регулирования споров Международной торгово-промышленной палаты: соглашение о процедуре медиации; выбор медиатора; пред-медиация и уточнение предмета разногласия, составление протокола разногласий; процедура урегулирования спора с участием медиатора; реализация тактик конфликтного взаимодействия, в том числе, коалиции, фиксирование позиции, дружелюбия и компромисса; завершение медиации и заключение мирового соглашения; оформление документации; оплата медиации.

Обучающиеся овладевают социально значимой ролью «участник коммерческой медиации с партнерами, носителями различных деловых культур и национальными особенностями разрешения конфликтов»,

последовательно реализуя личностные функции: ориентировка в ситуации международного предпринимательского спора на основе интегрированного знания о содержании разногласий по договору, особенностей оппонентов с учетом типа деловой культуры и национальных особенностей разрешения конфликтов; ответственный выбор медиации как институциональной формы урегулирования споров и медиатора; реализация оптимального сочетания тактик конфликтного взаимодействия на всех этапах медиации; реализация договороспособности при заключении мирового соглашения; проявление ответственности при заполнении документов и оплаты процедуры медиации.

Педагогические средства формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей воспроизводят требование ситуации личностного развития, что достигается при использовании технологий личностно-ориентированного профессионального образования (И.С. Якиманская, Э.Ф. Зеер). К таким технологиям относятся: тренинговые технологии (коммуникативный, рефлексивный, профессионально-поведенческий виды тренинга), диалоговые методы обучения (споры, дискуссии, диспуты, дебаты), метод деловой игры, интегративные личностно ориентированные технологии (проектирование или реструктуризация сценариев событий/ситуаций профессиональной жизни (Э.Ф. Зеер [63, с. 26]); метод картографии для формализации знаний о событии/ситуации, который применяется в конфликтологии для систематизации и визуализации представлений о структурных элементах конфликта и их содержании, наиболее полно изложенный Х. Корнелиус и Ш. Фейр в работе «Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты»: как графически отразить все факторы для нахождения общей точки зрения» [88, с. 142]. Особенно отметим существующую практику и опыт реализации метода картографии в

обучении иностранному языку с целью формирования деловой культуры будущего экономиста, описанную в исследовании А.О. Дудник [54].

Представим в систематизированном виде технологию формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в модуле «Деловая иноязычная медиация» (см. Табл. 5).

Подходя итог решения задачи по разработке технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей на основе дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация», отметим, что данная технология прошла экспериментальную проверку, ход и результаты которой изложены в следующем параграфе.

Таким образом, отметим **предпосылки** формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей и **основания для дополнения** дидактическим модулем «Деловая иноязычная медиация» существующей практики обучения деловому английскому языку в системе дополнительного иноязычного образования.

Таблица 5

Технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» в курсе делового английского языка

Этап	Элемент технологии	Содержание элемента технологии
I этап	целевой блок - личностная функция: ориентировка в ситуации международного предпринимательского спора	- формирование представления о способах урегулирования протокола разногласий по предпринимательскому договору с учетом нормативно-правовых актов, регламентирующих процедуру медиации; - развитие знаний о деловых культурах и национальных особенностях разрешения конфликтов;

Этап	Элемент технологии	Содержание элемента технологии
	содержательный блок	<p>- <i>предметное знание:</i> международный предпринимательский спор по вопросам заключения, изменения, расторжения и исполнения международного предпринимательского контракта; особенности межкультурного делового спора между носителями разных деловых культур, имеющих национальные различия разрешения конфликтов; стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, и разнообразные «нейтральные» и «мягкие» тактики разрешения конфликтов; особенности медиации в урегулировании международных предпринимательских споров; возможности мировой, национальной и региональной Торгово-промышленной палаты в урегулировании международных предпринимательских споров;</p> <p>- <i>события/ситуации, «фабула спора»</i></p>
	процессуальный блок	лекция, коммуникативный тренинг, диалоговые технологии, картография, деловые игры
	результативный блок	<p>- <i>образовательный результат:</i> целостное представление о межкультурном деловом споре;</p> <p>- <i>фактический документ:</i> «Протокол разногласий к международному предпринимательскому контракту», «Письменное соглашение сторон о медиации»</p>

Этап	Элемент технологии	Содержание элемента технологии
II этап	<p>целевой блок</p> <p>личностная функция: ответственный выбор медиации в урегулировании споров и выбор медиатора</p>	<ul style="list-style-type: none"> - развитие конструктивного отношения к МДС; - принятие ценностей медиации как мирного способа урегулирования разногласий; - развитие оптимального владения стилями и тактиками конфликтного взаимодействия
	<p>содержательный блок</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>предметное знание</i>, включающее международные нормативно-правовые документы, регулирующие международные предпринимательские споры); «Регламент дружественного регулирования споров МТП»; стороны деловой иноязычной медиации: деловой партнер, арбитр, нейтральное лицо (медиатор; требования к квалификации медиатора; принципы медиации: справедливость, беспристрастность, добросовестно сотрудничать с медиаторов, ответственность, конфиденциальность; принудительное исполнение мирового соглашения; - <i>событие/ситуация</i> «соглашение о передаче спора на медиацию»
	<p>процессуальный блок</p>	<p>дискуссия, конструктивный спор, деловые игры, рефлексивный тренинг</p>
	<p>результативный блок</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>образовательный результат</i>: владение стилями и тактиками конфликтного взаимодействия; - <i>фактический документ</i>: «Заявление о дружеском урегулировании спора в Торгово-промышленную палату», «Соглашение всех сторон о требованиях к квалификации Нейтрального лица, которое подлежит

Этап	Элемент технологии	Содержание элемента технологии
		назначению МТП», «Заявление медиатора о независимости», «Автобиография медиатора», «Уведомление о возражении против медиатора»
III этап	целевой блок личностная функция: реализация договороспособности при заключении мирового соглашения	- владение технологией медиации в урегулировании МДС: документационное сопровождение; - формирование умений конфликтных тактик коалиции, фиксации собственной позиции, сделки и дружелюбия
	содержательный блок	- <i>предметное знание:</i> прояснение, отстаивание, коррекция и согласование интересов; заключение мирового соглашения; прекращение медиации; - <i>события/ситуации</i> «участие в процедуре медиации»
	процессуальный блок	интегративные личностно ориентированные технологии (проектирование или реструктуризация сценариев событий/ситуаций профессиональной жизни), деловые игры
	результативный блок	- <i>образовательный результат:</i> овладение социальной ролью «участник межкультурной медиации»; - <i>фактический документ:</i> «Мировое соглашение (соглашение об урегулировании спора), подписанное сторонами спора», «Уведомление о решении прекратить разбирательство ДРС, направленное медиатору», «Уведомление об окончании процедуры, направленное медиатору»,

Этап	Элемент технологии	Содержание элемента технологии
		«Уведомление медиатора о невозможности проведения медиации»

Разработка технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» позволяет перейти к оценке динамики сформированности исследуемой компетенции.

2.2. Динамика сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателя в ходе экспериментальной работы

Эмпирическое исследование имело целью определить эффективность и оптимальность разработанной технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку.

Цель и задачи эксперимента состояли в том, чтобы определить эффективность и оптимальность разработанной технологической модели и проверить применимость на практике основных положений исследования.

Основная гипотеза эксперимента заключалась в следующем. Анализ массовой практики показал, что в реальных условиях происходит формирование отдельных компонентов компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку. Автор предполагает, что применение в процессе обучения предпринимателей в системе дополнительного иноязычного образования технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, опирающейся на реализацию методологических подходов, разработанных принципов и технологической модели будет способствовать наиболее целесообразному фиксированию

внешних связей с социумом и ориентации на конструктивную внешнюю и внутреннюю социально направленную активность предпринимателя в межкультурной деловой среде. Подтверждение гипотезы экспериментально означает в этом случае, что разработанная технология может дать практически более высокий результат, чем массовый опыт обучения деловому английскому языку в системе дополнительного иноязычного образования, на основе чего можно судить о ее эффективности. Предполагается, что процесс этот будет оптимальным, если обеспечит планируемый результат минимальным комплексом средств.

Все исследование условно представлено в виде двух этапов: 1) поисковый и 2) экспериментальный.

На поисковом этапе решались задачи, связанные с выяснением возможностей процесса организации педагогической системы построения технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей целом и ее отдельных компонентов в воздействии на компоненты компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в межкультурной деловой среде. На экспериментальном этапе осуществлялась проверка разработанной технологической модели.

В качестве *зависимых переменных* выступали критерии педагогической эффективности исследуемого процесса: интегрированные компоненты компетенции межкультурного делового спора предпринимателей. В качестве *независимых переменных* выступали методологические основы организации педагогической системы формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, адекватные разработанной технологической модели.

Локальные эксперименты были направлены на выяснение: влияния разработанной технологии на развитие качеств социализации, профессиональной адаптации личности и профессионального мастерства; влияния разработанной технологии на формирование универсальных

компетенций, мобильности и умений самоорганизации у обучающихся в межкультурной деловой среде.

Перейдем к описанию программы эксперимента по проверке эффективности технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей. С учетом выявленных в первой главе исследования положений нами был разработан и апробирован дидактический модуль «Деловая иноязычная медиация» в курсе «Деловой английский язык» дополнительной программы обучения деловому английскому языку, представленный в Приложении (см. Приложение 7-8), реализованный в ЧУДО «Лингва Академия», г. Нижний Новгород.

ЧУДО «Лингва Академия» является некоммерческой организацией, реализующей программы дополнительного образования детей и взрослых в сфере обучения иностранным языкам, и управляется учредителем, директором, действующим на основании устава учреждения и Попечительским Советом, в который входят ведущие преподаватели иностранных языков г. Нижнего Новгорода [237].

В своей деятельности ЧУДО «Лингва Академия» руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 10.07.1992 №3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями), принимаемыми в соответствии с другими законами Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области. В соответствии с уставом, ЧУДО «Лингва Академия» является учреждением, финансируемым учредителем. Источником финансирования являются денежные средства, полученные в качестве оплаты за обучение.

ЧУДО «Лингва Академия» - это динамично развивающийся языковой центр, имеющий филиалы в трех районах г. Нижнего Новгорода:

Нижегородском, Автозаводском и Сормовском. ЧУДО «Лингва Академия» является единственным языковым центром Нижегородской области, который лицензирован как «Oxford Quality School», что подтверждает международный стандарт качества обучения в языковом центре. Данное лицензионное соглашение было подписано от лица The Chancellor Masters and Scholars of the University of Oxford в 2007 году.

Действующая лицензия Министерства Образования Нижегородской области позволяет реализовывать восемь основных программ по пяти доминирующим европейским языкам: «Деловой английский язык», «Английский для общения», «Общий английский», «Английский для детей», «Общий испанский», «Общий немецкий», «Общий французский», «Общий итальянский». Все предлагаемые программы составлены в соответствии с международными стандартами и требованиями, предъявляемыми к обучению иностранным языкам. Каждая из программ включает в себя все уровни владения иностранным языком - от начального до профессионального.

Для определения первоначального уровня знаний слушателей и распределения потенциальных обучающихся по группам специалисты ЧУДО «Лингва Академия» используют Placement Tests, которые строго соответствуют критериям CEF (Common European Framework), принятой во всем мире.

В процессе обучения используются аутентичные учебно-методические комплексы ведущих мировых издательств и университетов: *Oxford University Press, Cambridge, Longman, Macmillan, Hueber, En Clave, Hachette, Alma Edizioni*. Все зарубежные учебные материалы прошли тщательный отбор. Преподаватели ЧУДО «Лингва Академия» провели методический анализ учебно-методических комплексов, принимая во внимание все существующие особенности обучения русскоязычного слушателя и типологии изучаемого и родного языков. На основе данных,

полученных при анализе, были предприняты все меры по адаптации материалов для обучающихся в ЧУДО «Лингва Академия» с учетом их возрастных, этнических и психологических особенностей.

В качестве дополнительных тренировочных упражнений по лексике, грамматике и фонетическому строю изучаемого языка в языковом центре широко используются лингводидактические разработки лучших российских университетов, рекомендации и учебные пособия профилирующих кафедр вузов Нижнего Новгорода.

Отделение обучения взрослых предлагает общие и специализированные курсы без возрастных ограничений с учетом профессиональных и личных потребностей потенциальных слушателей. Стандартный курс обучения включает в себя от 70 до 100 академических часов, что составляет 3-4 месяца обучения. Занятия проходят два раза в неделю по 2,5 академических часа.

За годы работы в сегменте корпоративного обучения иностранным языкам ЧУДО «Лингва Академия» имела положительный опыт сотрудничества с многими международными, российскими и нижегородскими компаниями: ООО «Мега-нн», ИКЕА, «Люфтганза», ООО «Богородский машиностроительный завод», ООО «Мантрак-Восток», «Инженерный бизнес центр», «Промышленная безопасность», «Волжское пароходство», «Джонсон Контролз», «Луидор», «Магнат-НН», «ТЭК ГАЗ», «ФРЦ ГАЗ», «Управляющая компания группы ГАЗ», ТД «Русские машины», «BASF Chemicals» и др.

Имея статус «Oxford Quality School», ЧУДО «Лингва Академия» ведет свою образовательную деятельность в рамках международных требований к обучению иностранным языкам Совета Европы.

Опыт работы с предпринимателями, участие языкового центра в тендерах на обучение, проводимых крупными компаниями, опрос мнения обучающихся, результаты итоговых тестирований на предмет полученных

языковых компетенций, обсуждение итогов обучения с руководством компаний позволили выделить следующие проблемы управлением качества предоставления образовательной услуги в сфере делового английского языка, осуществляемой ЧУДО «Лингва Академия»:

– обязательный учет специфики деятельности организации обуславливается тем, что чаще всего для эффективной деятельности компании необходимы такие языковые компетенции сотрудников, которые являются необходимыми, в первую очередь, для решения их профессиональных задач. Все это обуславливает необходимость создания отдельной обучающей программы для конкретно взятой компании;

– постоянный мониторинг успеваемости и посещаемости необходим руководству компании, так как именно оно ожидает конкретных и ощутимых результатов обучения, а сами обучающиеся иногда относятся к обучению как к дополнительной нагрузке, которую пытаются облегчить для себя, пропуская занятия или не выполняя требования и рекомендации педагогов;

– необходимость проведения занятий в смешанных группах возникает в тех компаниях, где руководители не имеют финансовой возможности разделить сотрудников на несколько групп, согласно уровням их начальных знаний, либо не считают это обязательным условием результативности обучения;

– уровень личной мотивации обучающихся часто отличается от уровня заинтересованности самой компании и ее руководства. Порой решение о необходимости повышения уровня языковых компетенций принимается руководством компании без учета мнения самих сотрудников и без должного разъяснения причин и значимости обучения;

– тот факт, что обучение проходит на территории заказчика не позволяет в полной мере использовать материально-техническую базу, созданную в филиалах языкового центра и его информационные ресурсы.

Невозможность реагировать на проблемы, возникшие с усвоением языкового материала в режиме on-line, влияет на качество учебного процесса и уровень адаптации программы под каждую конкретную группу;

– занятия на рабочих местах дает возможность вызвать сотрудника с занятий для решения производственных задач, что, естественно, является приоритетным для руководства компании. Пропуски занятий, опоздания, прерывание обучения в связи с производственной необходимостью также отражаются на результатах качества обучения.

Эксперимент по формированию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку проводился в 2014-2106 уч. г. Всего в эксперименте приняло участие более 250 слушателей и 12 преподавателей, ведущих учебный процесс в ЧУДО «Лингва Академия».

На подготовительном этапе эксперимента был разработан комплекс взаимодополняющих методик оценки уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку:

- *Методика оценки уровня усвоенных знаний* для целостной диагностики когнитивного компонента компетенции межкультурного делового спора предпринимателей – знаний обучающихся о межкультурных предпринимательских спорах и их урегулировании способом медиации. Использовалась методика оценки уровня усвояемости знаний: тест «Гезаурус “Деловая иноязычная медиация”», *коэффициент усвоения знаний*, согласно которому оценивается показатель объема основных понятий, связанных с дружеским регулированием споров.

- *Методика тестирования*. В основании методики находится тест Томаса «Стили конфликтного поведения». Тест использовался для целостной диагностики регулятивного компонента компетенции

межкультурного делового спора предпринимателей – принятия медиации и способности использования всех стилей конфликтного поведения при урегулировании споров в ходе медиации.

- *Методика шкалирования.* Тест «Матрица самооценки сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателя» использовался для диагностики сформированности всех компонентов компетенции межкультурного делового спора предпринимателей.

Методики коэффициента усвоения знания и шкалирования разработаны автором, поэтому в целях обеспечения требования валидности они были оценены преподавателями кафедры общей и социальной педагогики и кафедры иноязычной профессиональной коммуникации Нижегородского государственного педагогического университета им. К. Минина (Мининского университета).

Основные принципы реализации разработанного дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» заключаются в следующем:

- вариативность образования взрослых и имманентного опережающего характера модуля;
- соответствия содержания модуля потребностям развития новых и новейших технологий;
- гибкости модуля, обеспечивающей индивидуализацию обучения и оперативную переориентацию в профессиональной деятельности;
- внедрения информационных технологий и постепенного формирования единого информационно-образовательного пространства отрасли;
- разработки и внедрения специальных тренингов (алгоритмов) по проработке целей, задач, прогнозов компетентных решений в профессиональной деятельности индивида (ситуативное обучение) в моделируемой межкультурной деловой среде;

- наличия специальных образовательных блоков социально-психологических знаний, способствующих адаптации слушателей к современным социальным явлениям.

В основе начального этапа реализации курса положен ряд принципов, содержание которых скорректировано с учетом основных положений андрагогики. К ним относятся:

1. Принцип научности, который является ведущим ориентиром при приведении содержания образования участников педагогического процесса в соответствие с современными знаниями.

2. Принцип ориентированности педагогического процесса на формирование в единстве знаний и умений, сознания и поведения требует организации деятельности, в которой участники процесса убеждались бы в истинности и практической применимости получаемых знаний, овладевали бы умениями использовать полученные знания.

3. Принцип систематичности и последовательности предполагает, что усвоение знаний идет в определенном порядке, системе. Это требует логического построения, как содержания, так и процесса обучения.

4. Принцип сочетания педагогического управления с развитием инициативы и самостоятельности требует, чтобы в процессе формирования знаний и умений поощрялось желание обучаемых;

5. Принцип уважения к личности предполагает искреннюю заинтересованность педагога в проблемах обучаемого.

6. Принцип учета индивидуальных особенностей предполагает определение уровня знаний и умений каждого участника педагогического процесса.

Положенный в основу работы системный подход обуславливает взаимосвязь содержания основных направлений педагогического сопровождения. Каждый компонент, в свою очередь, тоже представляет

систему и имеет свою структуру, ориентирован на решение ряда задач с помощью системы форм, методов, средств организации работы.

Сопоставление опыта работы центров с результатами ряда исследований, которые свидетельствуют о том, что успешность функционирования такого рода структур зависит от организационно-педагогических условий, позволяет говорить о необходимости включения следующих необходимых направлений работы по реализации дополнительных программ иноязычного образования:

- педагогическое воздействие, основанное на дифференцированном изучении личностных характеристик обучающихся;

- кадровое обеспечение образования взрослых и системы подготовки, обучение кадров преподавателей, ориентирующее преподавательский состав на овладение новыми педагогическими технологиями.

Эмпирическое исследование, имеющее целью проверить эффективность и оптимальность разработанной технологии и проверить применимость на практике основных положений исследования, носило комплексный характер и осуществлялось по нескольким направлениям.

Задачи эмпирического исследования состояли в следующем:

- 1) реализовать разработанную технологию по формированию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация», предложенную в Приложении (см. Приложение 7-8);
- 2) провести анализ полученных эмпирических данных.

В оценочно-рефлексивные условия–требования, обеспечивающие оценку результата внедрения педагогической системы формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, вошел целый ряд показателей.

В эксперименте **независимыми переменными** являлась технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя, включающая концептуальный, целевой, содержательный и результативный блоки, которая реализуется в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» в курсе «Деловой английский язык» на курсах дополнительного иноязычного образования ЧУДО «Лингва Академия».

Зависимыми переменными являлись: уровень сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателя.

Основная цель **подготовительного этапа** (2014) состояла в отработке отдельных элементов технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателя.

Для реализации поставленной цели были определены следующие задачи:

- 1) описание уровневых характеристик сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателя;
- 2) подбор диагностических методик для определения уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателя;
- 3) разработка дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» в курсе «Деловой английский язык».

Разработка модуля произведена в соответствии с технологией формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей (см. 2.1.)

Учебно-тематический план дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» представлен в Приложении (см. Приложение 7-8).

Перейдем к оценке результатов эксперимента.

Эксперимент проводился с целью статистического анализа и оценки повышения уровня сформированности компетенции межкультурного

делового спора испытуемых в международной деловой среде за время обучения. На начальном и конечном этапах обучения 34 испытуемых тестировались по методикам, представленным в Приложениях 1-4. Таким образом, использовалась схема с повторными бальными оценками уровня компетенции одних и тех же испытуемых. К концу эксперимента из 34 испытуемых определились испытуемые в количестве 20 человек, прошедшие тестирование по всем указанным методикам на всех этапах их обучения с данными тестирования, пригодными для статистического анализа.

При тестировании испытуемых для отражения их латентного свойства - *уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора испытуемых в международной деловой среде* учитывались следующие оценки:

1. Бальная оценка понимания текстов на иностранном языке. Эта переменная обозначена в данном исследовании как *«уровень компетенции-1»*. При этом использовалась 6-ти бальная шкала самооценки понимания текстов на иностранном языке в рамках системы «Общеввропейских компетенций DIALANG» (см. Приложение 1).
2. 6-ти бальная оценка способности вести диалог (переменная *«уровень компетенции-2»*) или монолог (переменная *«уровень компетенции-3»*) по методике раздела «Говорение» «Европейского языкового портфеля» (см. Приложение 2).
3. 5-ти бальная оценка выявления уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателя – переменная *«уровень компетенции-4»* (см. Приложение 3).

4. Бальные оценки уровня сформированности компетенций межкультурной деловой среды, которые включали четыре 10-ти бальные оценки:

- уровня реализации образовательных потребностей в межкультурной деловой среде;
- уровня межкультурного общения в межкультурной деловой среде;
- уровня межкультурного общения в межкультурной деловой среде;
- уровня самооценки компетенции управления межкультурным деловым спором.

В качестве единой оценки уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора испытуемых использовалась медиана указанных 4-х оценок, и эта переменная обозначалась как *«уровень компетенции-5»* (см. Приложение 4).

5. Обобщённый показатель *уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора (или «уровень компетенций 1-5»)* был составлен на основе медианы ранжированных бальных оценок указанных уровней компетенций 1-5. Это основной показатель в данном исследовании.

Переход к ранговым оценкам был обусловлен необходимостью использования единой шкалы. Для этого, вместо различных шкал (5-ти, 6-ти и 10-ти бальных) тестовых оценок, был осуществлен переход к единой 40-ранговой шкале, рассчитанной с помощью компьютерной программы *«IBM SPSS Statistics 23»*.

Использование медианы (см. Табл. 7) вместо традиционного среднего значения в обобщенном показателе *уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* обуславливалось ранговыми оценками, которые относились к *порядковой* шкале и которые не допускали с ними арифметических операций. Однако использование «медианы» или «среднего» в данном исследовании не влияло на статистические результаты, и медиана в нашем случае отражает корректность исследования.

Ранговые оценки подразумевали также применение только непараметрических критериев при статистическом анализе полученных данных. Поэтому использовался *непараметрический критерий знаковых рангов Уилкоксона (Wilcoxon signed-rank test)* для связанных выборок, а именно – для повторных ранговых оценок обобщенного показателя *уровня сформированности компетенций в международной деловой среде* на начальном и конечном этапе обучения. Критерий Уилкоксона основан на подсчете числа отрицательных и положительных разностей между повторными ранговыми оценками с учетом их величины.

Бальные оценки тестирования испытуемых представлены в Таблице 6 (см. Табл. 6), а ранговые оценки и обобщённый показатель – в Таблице 7 (см. Табл. 7).

На Рис. 1 (см. Рис. 1) представлена диаграмма обобщенного показателя *уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* на начальном и конечном этапе обучения для каждого из 20-ти испытуемых. Согласно этой диаграмме за время обучения уровень компетенций каждого испытуемого увеличивается в 2-3 раза, а наилучший показатель выявлен у испытуемого «код 11», а наибольший рост показателя на 28,5 рангов выявлен у испытуемого «код 15».

На Рис. 2 (см. Рис. 2) представлена ленточная диаграмма средних ранговых оценок *уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых за время обучения для

каждого теста и для обобщенного показателя. Согласно этой диаграмме увеличение уровня сформированности компетенции характерно для каждого теста и для обобщенного показателя. Наибольшее приращение выявлено у средних уровня компетенции-1 и у обобщенного показателя, у которых рост составил 20-21 ранг соответственно.

На Рис. 3 (см. Рис. 3) представлен профиль увеличения среднего обобщенного показателя *уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых с 10,1 до 30,3 рангов за время обучения, т.е. уровень компетенции увеличился в 3 раза.

Таблица 6

Бальные оценки тестирования испытуемых на начальном и конечном этапе обучения согласно методике тестирования, представленной в Приложениях 1-4

Код испытуемого	Бальная самооценка понимания текстов на иностранном языке – уровня компетенции-1		Бальная оценка «диалога» из «Европейского языкового портфеля» - уровня компетенции-2		Бальная оценка «монолога» из «Европейского языкового портфеля» - уровня компетенции-3		Бальная оценка уровня развития компетенций межкультурного делового спора - уровня компетенции-4		Бальная оценка уровня развития компетенций межкультурной деловой среды - уровня компетенции-5	
	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап
1	2	3	1	2	1	3	1	2	4,5	6
2	1	4	2	4	2	4	1	3	5	7
3	1	4	1	2	2	4	2	3	4	6
4	1	3	1	3	2	3	1	2	4	5
5	2	5	2	4	2	6	1	3	5	6
6	1	3	1	2	1	3	2	3	5,5	9
7	1	3	1	2	1	1	1	2	4	5
8	1	4	1	3	2	3	2	5	5	8
9	1	3	1	1	2	3	1	3	4	6

10	2	4	1	3	2	4	1	3	5	7
11	2	6	2	6	2	5	1	3	6	10
12	1	3	1	3	1	2	1	2	6	6
13	1	3	1	2	1	1	2	4	5	7
14	1	4	2	3	2	4	1	2	4	5
15	1	3	1	4	1	3	2	4	4	8
16	1	3	1	2	1	2	1	3	5,5	6
17	1	3	1	1	1	3	1	3	6	6
18	1	3	1	2	1	1	2	4	6	7
19	1	3	2	5	1	4	1	2	6	8
20	1	4	2	1	1	3	1	3	5	6

В Таблице 6 в качестве бальной оценки уровней компетенции-5 представлены медианы 10-ти бальных оценок 4-х тестов сформированности компетенции межкультурного делового спора (см. Приложение 4).

Таблица 7

**Ранговые оценки тестирования испытуемых за время обучения.
Обобщенные ранговые оценки: медиана («М») и среднее («С») уровней компетенции.**

Код испытуемого	Ранговая оценка уровня компетенции-1		Ранговая оценка уровня компетенции-2		Ранговая оценка уровня компетенции-3		Ранговая оценка уровня компетенции-4		Ранговая оценка уровня компетенции-5		Обобщенный показатель - медиана ранговых оценок уровней компетенции 1-5	
	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап	Начальный этап	Конечный этап
1	18,5	26,5	9	24	7,5	29,5	7,5	20,5	7	25	7,5	25
2	8,5	35,5	24	37	20	36	7,5	31,5	12	33,5	12	35,5
3	8,5	35,5	9	24	20	36	20,5	31,5	3,5	25	9	31,5
4	8,5	26,5	9	33	20	29,5	7,5	20,5	3,5	12	8,5	26,5
5	18,5	39	24	37	20	40	7,5	31,5	12	25	18,5	37
6	8,5	26,5	9	24	7,5	29,5	20,5	31,5	17,5	39	9	29,5
7	8,5	26,5	9	24	7,5	7,5	7,5	20,5	3,5	12	7,5	20,5
8	8,5	35,5	9	33	20	29,5	20,5	40	12	37	12	35,5
9	8,5	26,5	9	9	20	29,5	7,5	31,5	3,5	25	8,5	26,5
10	18,5	35,5	9	33	20	36	7,5	31,5	12	33,5	12	33,5
11	18,5	40	24	40	20	39	7,5	31,5	25	40	20	40

12	8,5	26,5	9	33	7,5	20	7,5	20,5	25	25	8,5	25
13	8,5	26,5	9	24	7,5	7,5	20,5	38	12	33,5	9	26,5
14	8,5	35,5	24	33	20	36	7,5	20,5	3,5	12	8,5	33
15	8,5	26,5	9	37	7,5	29,5	20,5	38	3,5	37	8,5	37
16	8,5	26,5	9	24	7,5	20	7,5	31,5	17,5	25	8,5	25
17	8,5	26,5	9	9	7,5	29,5	7,5	31,5	25	25	8,5	26,5
18	8,5	26,5	9	24	7,5	7,5	20,5	38	25	33,5	9	26,5
19	8,5	35,5	24	39	7,5	36	7,5	20,5	25	37	8,5	36
20	8,5	26,5	24	9	7,5	29,5	7,5	31,5	12	25	8,5	29,5
М	8,5	26,5	9	28,5	7,5	29,5	7,5	31,5	12	25	8,5	29,5
С	10,5	30,5	13,5	27,5	13,1	27,9	11,4	29,6	13	28	10,1	30,3

В таблице 7 ранжирование балльных оценок уровней компетенции 1-5 из данных таблицы 1 выполнено с помощью программы IBM SPSS Statistics 23. При этом наименьшему уровню соответствовал наименьший ранг, а при совпадении баллов рассчитывался средний ранг.

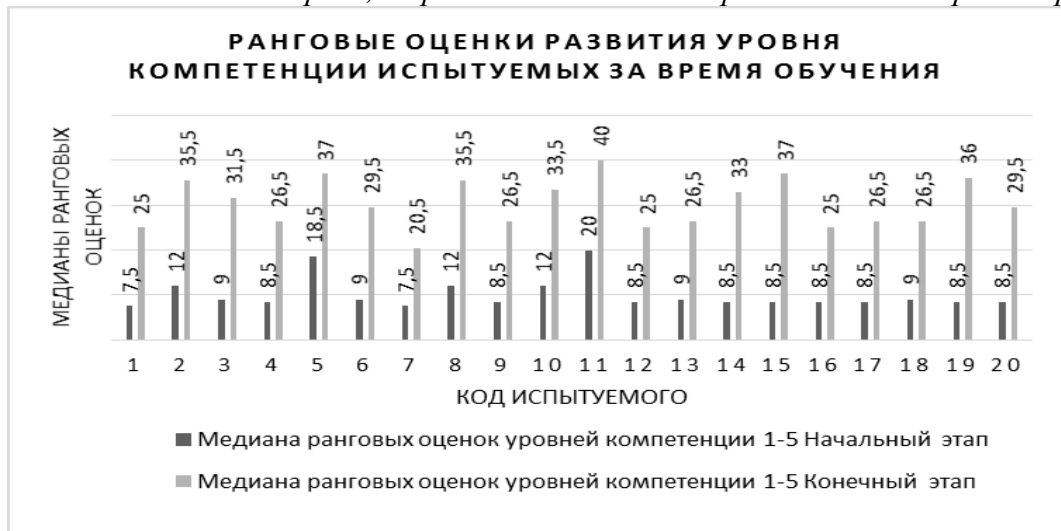


Рис.1. Диаграмма ранговых оценок развития уровня компетенции испытуемых на начальном и конечном этапе обучения согласно данным Таблицы 7

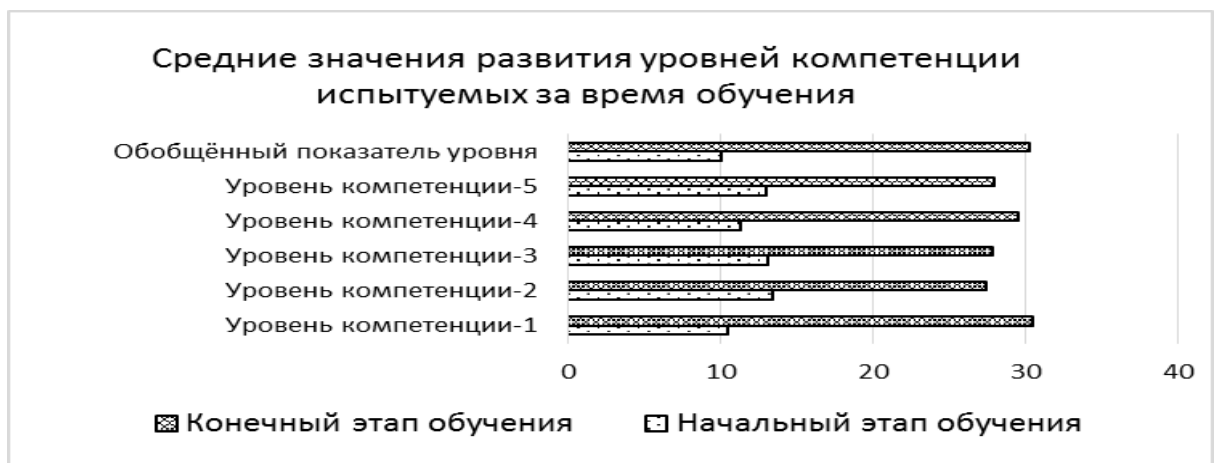


Рис.2 Ленточная диаграмма средних ранговых оценок уровней развития компетенции испытуемых за время обучения для каждого теста и для обобщенного показателя согласно данным Таблицы 7

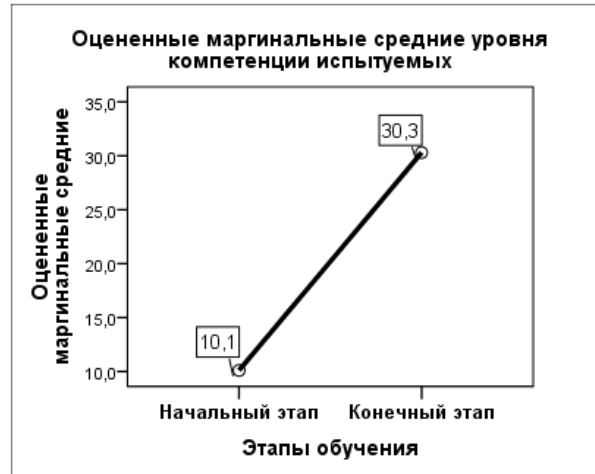


Рис.3 Профиль увеличения среднего обобщенного показателя уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора испытуемых с 10,1 до 30,3 рангов за время обучения

Критерий Уилкоксона рассчитывался с помощью компьютерной программы «*IBM SPSS Statistics 23*», и на Рис. 4 (см. Рис. 4) представлен фрагмент этой программы, в которой использовались следующие обозначения и сокращения:

- «*N*» – число испытуемых, $N=20$;
- «*Z*» – стандартизированное значение в критерии Уилкоксона характеризует направление и степень отклонения исходного значения от среднего; для стандартизированных значений (среднее=0, стандартное отклонение=1), превышающих по модулю 1,96, уровень значимости $p < 0,05$. Согласно Рис. 4 значение $Z=|-3,923| > 1,96$ и поэтому следовало ожидать уровень значимости $p < 0,05$;
- «*Асимпт. знч.*» – асимптотические значения – это величины, на которых основано определение оценок параметров. Оценка параметров вычисляется в случаях, когда определение точных значений необязательно, например, в нашем случае;

Непараметрические Критерии					
Описательные статистики					
	N	Среднее	Стд. отклонение	Минимум	Максимум
Уровень компетенций испытуемых на начальном этапе обучения	20	10,100	3,4090	7,5	20,0
Уровень компетенций испытуемых на конечном этапе обучения	20	30,300	5,3469	20,5	40,0
Критерий знаковых рангов Уилкоксона					
Ранги					
	N	Средний ранг	Сумма рангов		
Уровень компетенций испытуемых на конечном этапе обучения - Уровень компетенций испытуемых на начальном этапе обучения	Отрицательные ранги	0 ^a	,00	,00	
	Положительные ранги	20 ^b	10,50	210,00	
	Связи	0 ^c			
	Всего	20			
<p>a. Уровень компетенций испытуемых на конечном этапе обучения <Уровень компетенций испытуемых на начальном этапе обучения</p> <p>b. Уровень компетенций испытуемых на конечном этапе обучения > Уровень компетенций испытуемых на начальном этапе обучения</p> <p>c. Уровень компетенций испытуемых на конечном этапе обучения = Уровень компетенций испытуемых на начальном этапе обучения</p>					
Статистики критерия^b					
	Уровень компетенций испытуемых на конечном этапе обучения - Уровень компетенций испытуемых на начальном этапе обучения				
Z	-3,923 ^a				
Асимпт. знч. (двухсторонняя)	,000				
<p>a. Используются отрицательные ранги.</p> <p>b. Критерий знаковых рангов Уилкоксона</p>					

Рис 4. Фрагмент программы «IBM SPSS Statistics 23». Критерий знаковых рангов Уилкоксона для двух связанных выборок – повторных измерений уровней сформированности компетенции испытуемых на начальном и конечном этапах обучения для обобщенного показателя в виде медианы ранговых оценок уровней 1-5 развития компетенции испытуемых за время обучения

- «Знч.» (*p*-уровень) – мера случайности полученного результата, равная вероятности того, что в генеральной совокупности этот результат (в нашем исследовании – различия) отсутствует. Чем меньше эта вероятность (*значение p*-уровня), тем выше статистическая значимость результата. Для нашего педагогического исследования традиционно результат считается статистически достоверным (значимым), если *p*-уровень не превышает 0,05;
- «Стд. отклонение» – стандартное отклонение, мера разброса значений распределения относительно среднего.

Для статистического анализа были сформулированы «нулевая» и «альтернативная» гипотеза:

- Нулевая гипотеза H_0 – вариации *обобщенного показателя уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых на начальном и конечном этапах обучения случайны.
- Альтернативная гипотеза H_A – приращение медианы *обобщенного показателя уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых на начальном и конечном этапе обучения имеет неслучайный характер и обусловлено экспериментальным обучением.

Согласно критерию Уилкоксона (см. Рис. 4):

- Выявлены только «положительные ранги=20» на «сумму=210», которые полностью преобладают в сравнении с «отрицательными рангами=0» на «сумму=0» при отсутствии совпадающих рангов: «связи=0». Это свидетельствовало о положительном приращении медианы *обобщенного показателя уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых за время обучения.

- Установлен высокий статистический уровень значимости $p < 0,001$, который меньше выбранного граничного уровня $p = 0,05$. Это подтверждает статистическую достоверность установленного ранее (см. Рис 3) увеличения среднего обобщенного показателя *уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых в 3 раза за время обучения.
- Поэтому была отклонена нулевая гипотеза H_0 о случайности вариации медианы *обобщенного показателя уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых на начальном и конечном этапе обучения и была принята альтернативная гипотеза H_A .
- Принятие альтернативной гипотезы H_A свидетельствовало о том, что положительное приращение медианы *обобщенного показателя уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых на начальном и конечном этапе обучения имело неслучайный характер и было обусловлено экспериментальным обучением.

Вывод: *уровень сформированности компетенции межкультурного делового спора* испытуемых достоверно на высоком статистическом уровне значимости увеличился за время экспериментального обучения, что свидетельствовало об эффективности учебного воздействия по развитию уровня рассматриваемых компетенций испытуемых.

Таким образом, экспериментальное исследование подтвердило эффективность разработанной технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в системе дополнительного иноязычного образования.

Процесс формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку становится эффективным при соблюдении следующих педагогических условий:

1) на этапе реконструкции иноязычной подготовки предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку происходит аккумуляция и углубление коммуникативной, информационно-аналитической, и межкультурно-посреднической функций в содержании дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» в учебном курсе «Деловой английский язык»;

2) на этапе овладения умениями компетенции межкультурного делового спора предпринимателей организация моделирования ролевых позиций предпринимателя обеспечивает формирование образа предпринимателя как субъекта межкультурной деловой среды;

3) на этапе углубления и активизации процессов профессиональной самоорганизации используются приемы активизации смыслопоисковой деятельности и тренинги присвоения роли субъекта межкультурной деловой среды, тренинги межкультурного общения, компетентности в общении; проведение диагностики, мониторинга, совместного рефлексивного анализа уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей на разных этапах прохождения модуля.

Выводы по второй главе

Реализация технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку позволила сделать следующие выводы:

1. Разработанная система реализации педагогической технологии направлена на последовательную интеграцию системы компонентов и стадий формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в межкультурной деловой среде.

2. Для обеспечения непрерывности формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей использовалась единая информационная база; единый диагностический инструментарий (система стандартизированных диагностических методик); проектируемая межкультурная образовательная среда, в целом воспроизводящая полифункциональный контекст профессиональной деятельности предпринимателей в межкультурной деловой среде, что способствовало эффективности их подготовки к последующей деятельности в межкультурной деловой среде.

3. Использование педагогической технологии, направленной на актуализацию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, обеспечивает воспроизведение образцов профессиональной деятельности предпринимателей в межкультурной деловой среде.

4. Объективность технологизации процесса формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей обосновывается тенденцией технологизации в дополнительном иноязычном образовании; реальной возможностью реализации закономерностей исследуемого процесса; непротиворечивостью

творческой по природе педагогической деятельности в системе дополнительного иноязычного образования.

5. Эффективность технологизации определяется точностью выбора вида педагогической технологии. Критерием выбора видов технологий выступает внутренняя логика процесса интериоризации-экстериоризации как психологического закона присвоения личностных и профессиональных ценностей в аспекте профессиональной ориентации и социализации личности.

6. Разработка и апробация курса по деловому английскому языку в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» вошла в ряд реальных предпосылок обновления содержания дополнительного иноязычного образования предпринимателей с целью сформированности их компетенции межкультурного делового спора.

7. Эффективность экспериментально-опытного обучения подтверждается результатами статистической обработки полученных данных. Полученные результаты у испытуемых экспериментальной группы свидетельствуют о более высоких показателях объективных и субъективных критериев эффективности реализации выявленных организационно-педагогических условий.

8. Эксперимент подтвердил применимость и оптимальность разработанной технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, которая позволяет содействовать повышению их уровня компетенции межкультурного делового спора в предложенные временные сроки и разработанными педагогическими средствами. Полученные факты подтвердили выдвинутую гипотезу экспериментального исследования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку в системе дополнительного иноязычного образования в рамках языковых курсов подготовки предпринимателей представляет большую значимость, обусловленную объективными потребностями Российской Федерации в специалистах, свободно владеющих иностранным языком для выполнения профессиональных задач в условиях развития экономического и технического сотрудничества с зарубежными странами, интеграции образовательных и тренинговых практик в мультинациональные и мультикультурные коалиции.

Исследование особенностей формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей проводилось в логике межкультурного подхода, в рамках которого обеспечивается наиболее целесообразное фиксирование внешних связей с социумом и ориентация на конструктивную внешнюю и внутреннюю социально направленную активность предпринимателей в межкультурной деловой среде.

Предпринятый в исследовании анализ нормативно-ценностной и нормативно правовой базы, регулирующей систему дополнительного иноязычного образования, позволил выявить концептуальную идею формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей как цель дополнительного иноязычного образования по деловому английскому языку в качестве приоритетной составляющей для современной системы дополнительного иноязычного образования предпринимателей, которая определяет целесообразность специально организованной подготовки обучающихся.

В ходе исследования определена ведущая и системообразующая роль компетенции межкультурного делового спора среди других компонентов межкультурной иноязычной компетентности предпринимателя.

С учетом требований дополнительной программы «Деловая иноязычная медиация», особенностей подготовки предпринимателей по деловому английскому языку в системе дополнительного иноязычного образования в исследовании были уточнены содержание и структура компетенции межкультурного делового спора предпринимателей. В соответствии с выявленными положениями выделены компоненты компетенции межкультурного делового спора предпринимателей: когнитивный, дающий представление о типах межкультурного делового спора и обеспечивающий ориентацию в ситуации межкультурного делового спора; регулятивный, определяющий качества конфликтологической культуры специалиста, обеспечивающие договороспособность предпринимателей и их конструктивное отношение к межкультурному деловому спору; деятельностный, обуславливающий владение технологией медиации в урегулировании межкультурного делового спора и обеспечивающий результативность урегулирования протокола разногласий, достижение медиативного соглашения по предпринимательскому договору, а также представление о способах урегулирования протокола разногласий по предпринимательскому договору. Выделенные компоненты компетенции межкультурного делового спора предпринимателей обеспечивают как принятие ценностей медиации как мирного способа урегулирования разногласий с партнерами и клиентами международного предпринимательского договора, так и устойчивый выбор медиации в качестве способа урегулирования межкультурного делового спора на основе оптимального владения стилями конфликтного взаимодействия.

Одним из основополагающих вопросов нашего диссертационного исследования явился вопрос, связанный с разработкой теоретико-методологических основ формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку. В основании теоретико-методологических основ формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей находятся межкультурный подход и совокупность принципов, обеспечивающих его реализацию. Наиболее адекватным содержанию философского и общенаучного уровней методологии является принцип интеграции иноязычного, межкультурного и конфликтологического образования; конкретно-научного уровня – принцип открытости и спорности.

Межкультурный подход придает направленность выбору технологий и методов формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей и позволяет осуществлять профессионально-ориентированное наполнение содержания структурных компонентов компетенции межкультурного делового спора с учетом факторов межкультурной деловой среды в профессиональной ситуации межкультурного общения. Межкультурный подход к формированию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в системе дополнительного иноязычного образования позволяет создавать условия для вычленения поведенческих особенностей и речекоммуникативной деятельности в ситуациях делового межкультурного взаимодействия субъектов межкультурной деловой среды с целью продуктивного поиска, осмысления и активизации знаний в области методологии конфликтологии, медиации в межкультурном аспекте, что позволяет удовлетворить образовательные потребности слушателей курсов дополнительного иноязычного образования в овладении умениями диалоговой коммуникации в ее острых формах спора

(конфликта) на основе технологий управления межкультурными конфликтами.

В качестве методологических предпосылок описания межкультурного подхода использовались тенденции дополнительного иноязычного образования, а также описание методологических подходов, отражающих специфику межкультурной деловой среды предпринимателей.

Разработанная технология формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в дидактическом модуле «Деловая иноязычная медиация» обеспечивает последовательную интеграцию умений компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в общую структуру и включает в себя диалоговую технологию с приемами активизации смыслопоисковой деятельности посредством создания информационного пространства, адекватного межкультурной деловой среде на основе тренингов межкультурного общения, компетентности в общении, преодоления межкультурных конфликтов и тренингов ведения межкультурного делового спора.

Использование педагогической технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, направленной на актуализацию трудовой субъектности, обеспечивает воспроизведение образцов профессиональной деятельности в межкультурной деловой среде и эвристическую самоорганизацию в типичных ситуациях профессиональной деятельности в моделируемых ситуациях межкультурного делового общения на иностранном языке.

Приступая к формирующему эксперименту, проводившемуся на курсах частного учреждения дополнительного образования «Лингва Академия», были проанализированы существующие курсы делового английского языка с точки зрения их возможностей в организации целесообразной педагогической системы формирования компетенции

межкультурного делового спора предпринимателей. Был разработан дидактический модуль «Деловая иноязычная медиация» в рамках технологии формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей.

Результативность экспериментальной работы определялась посредством сравнения результатов формирующего этапа эксперимента с данными констатирующего этапа. Исследованием установлены значительные изменения на основе использования метода дисперсионного анализа.

На основе обобщения полученных результатов исследования, выполненного на теоретическом и экспериментальном уровнях, определены педагогические условия, соблюдение которых обеспечивает формирование компетенции межкультурного делового спора предпринимателей. Процесс формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей в процессе обучения деловому английскому языку становится эффективным при соблюдении следующих педагогических условий:

- на этапе реконструкции иноязычной подготовки происходит аккумуляция и углубление коммуникативной, информационно-аналитической, и межкультурно-посреднической функций в содержании дидактического модуля «Деловая иноязычная медиация» в учебном курсе «Деловой английский язык»;

- на этапе овладения умениями компетенции межкультурного делового спора предпринимателей организация моделирования ролевых позиций предпринимателя обеспечивает формирование образа предпринимателя как субъекта межкультурной деловой среды;

- на этапе углубления и активизации процессов профессиональной самоорганизации используются приемы активизации смыслопоисковой деятельности и тренинги присвоения роли субъекта межкультурной

деловой среды, тренинги межкультурного общения, компетентности в общении; проведение диагностики, мониторинга, совместного рефлексивного анализа уровня сформированности компетенции межкультурного делового спора предпринимателей на разных этапах прохождения модуля.

Полученные в ходе исследования результаты позволяют считать поставленные задачи решенными, а цель исследования достигнутой.

Перспективными направлениями дальнейшего исследования проблемы являются вопросы организации целесообразного содействия формированию компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, государственно-общественного управления педагогической системой формирования компетенции межкультурного делового спора предпринимателей, а также формирование социально-информационного поля межкультурной деловой среды.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абаев В.Е. Формирование у студентов коммуникативной компетенции на основе межпредметных связей (на материалах гуманитарных дисциплин): дис. ... канд.пед.наук. Алматы: Изд-во КазНПУ им. Абая, 2009. 141 с.
2. Абаев Ф.Б. Развитие навыков межкультурной коммуникации в процессе преподавания делового английского языка: Автореф. дисс. ... к.пед.н. Владикавказ, 2003. 21 с.
3. Абрамова И.Г. Активные методы обучения в системе высшего образования. М.: Гардарика, 2008. 368 с.
4. Абрамсон Г.И. Сопровождение сторон в процедуре медиации. Руководство для адвокатов и консультирующих юристов / Гарольд И. Абрамсон – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2015. 560 с.
5. Аитов В.Ф. Взаимосвязь подходов к обучению иностранному языку на факультетах неязыковых специальностей: монография. СПб: Образование, 2006. 196 с.
6. Аитов В.Ф. Проблемно-проектный подход к формированию иноязычной профессиональной компетентности студентов (на примере неязыковых факультетов педагогических вузов): дис. ... д-ра пед. наук. СПб.: Изд-во Рос. гос. пед. ун-та им. А.И. Герцена, 2007. 364 с.
7. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2000. 551 с.
8. Барановский А.И., Кочемайкина Л.А. Непрерывное образование: организация, эффективность, качество. Омск: Изд-во Омского экон. ин-та, 2005. 232 с.
9. Барышникова С.Н. Формирование коммуникативной компетенции в системе обучения иноязычной речевой деятельности

студентов медицинских вузов: дис. ... канд. пед. наук. Саратов: Изд-во Саратов. воен.-мед. ин-та, 2005. 245 с.

10. Безуглова Н.П. Межкультурное взаимодействие в сфере экономических отношений: опыт культурфилософского анализа: Автореф. дисс. ... д-р.философ.н. М., 2012. 44 с.

11. Бережнова Л.Н. Этнопедагогика : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Л. Н. Бережнова, И. Л. Набок, В. И. Щеглов. М. : Издательский центр «Академия», 2007. 240 с. С. 115.

12. Беспалько В. П. Проектирование педагогических систем // Проектирование в образовании: проблемы, поиски, гипотезы: сб. науч. тр. М.: Ин-т пед. инноваций РАО, 1994. С. 28 - 29.

13. Беспалько В.П. Педагогика и прогрессивные технологии обучения. М.: Изд-во института проф. обр. Мин. Обр. России, 1995. 336с.

14. Бим И.Л. Концепция обучения второму иностранному языку (немецкому на базе английского): учеб. пособ. Обнинск: Титул, 2001. 48 с.;

15. Блауберг И.В., Юдин Э.Г. Становление и сущность системного подхода. М.: Наука, 1973. 270 с.

16. Бондырева С.К. Коммуникация: от диалога межличностного к диалогу межкультурному : учеб. пособие для вузов / С. К. Бондырева, А. А. Мурашов. М. : МПСИ, 2007. 383 с.

17. Бордовская Н.В. Современные образовательные технологии: учеб. пособие. / под ред. Бордовской Н.В М.: КНОРУС, 2010. 432 с.

18. Борозенец Г.К. Интегративный подход к формированию коммуникативной компетентности студентов неязыковых вузов средствами иностранного языка: дис. ... д-ра пед. наук. Тольятти: Изд-во ТГУ, 2005. 434 с.

19. Браже Т.Г. Развитие гуманитарной культуры как глобальная проблема образования взрослых в XXI веке: теоретический аспект // Человек и образование. 2005. № 1. С. 15 - 17.

20. Бударина А.О. *Linguistis Universalis: методология и технологии формирования профессиональной универсальности лингвистов: монография.* Калининград: Изд-во БФУ им. И. Канта, 2011. 273 с.
21. Бударина А.О. Использование принципа рефлексивности в профессиональной подготовке будущего лингвиста-переводчика // Вестник БФУ им. И. Канта. Калининград: Изд-во БФУ им. И. Канта. 2008. №4. С. 82-85.
22. Бутко Е.Я. Мониторинг экономики образования. Образовательные и экономические стратегии учреждений начального профессионального образования в современных условиях. М.: ГУ-ВШЭ, 2004. 36 с.
23. Васягина Н. Н. Обучение взрослых: опыт и перспективы // Педагогическое образование в России. 2012. №2. С. 9-12.
24. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. 226 с.
25. Вербицкий А. А. Проблемные точки реализации компетентностного подхода // Вестник МГГУ им. М.А. Шолохова. Педагогика и психология . 2012. №2. С.52-60.
26. Вербицкий А. А., Калашников В. Г. Категория «контекст» в психологии и педагогике: монография. М.: Логос, 2010. 300 с.
27. Вербицкий А. А., Ларионова О. Г. Личностный и компетентностный подходы в образовании: проблемы интеграции. М.: Логос, 2009. 336с.
28. Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход. М.: Высш.шк., 1991. 207 с.
29. Вербицкий А.А. Деловая игра как форма контекстного обучения и квазипрофессиональной деятельности студентов. // Вестник

Московского государственного гуманитарного университета им. М.А. Шолохова. Педагогика и психология, 2009. №4. С. 73-84.

30. Вербицкий А.А. Компетентностный подход и теория контекстного обучения: Материалы к четвертому заседанию методологического семинара 16 ноября 2004 г. М.: ИЦ ПКПС, 2004. 84 с.

31. Взаимопонимание в диалоге культур: условия успешности : в 2 ч. / под общ. ред. Л.И. Гришаевой, М.К. Поповой. Воронеж : Воронежский государственный университет, 2004. Ч. 1. 241 с. Ч. 2. 316 с. (Серия “Монографии”; вып. 6).

32. Владиславлев А.П. Непрерывное образование: проблемы и перспективы. М.: Мол. гвардия, 1978. 178 с.

33. Выготский Л. С. Собрание сочинений: в 6-ти т. Т.1. Вопросы теории и истории психологии / под ред. А.Р. Лурия, М.Г. Ярошевского. М.: Педагогика, 1982. 488 с.

34. Гайсина Л.Ф. Готовность студентов вуза к общению в мультикультурной среде и ее формирование: Монография. Оренбург: РИК ГОУ ОГУ, 2004. 113 с.

35. Гальскова Н.Д. Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Д. Гальскова, Н.И. Гез. 7-е изд., стер. М.: Академия, 2013. 336 с.

36. Гараева М.В. Формирование межкультурной компетенции профильных специалистов в современных российских вузах: Автореф. ... к.соц.н.: 22.00.06. М., 2006. 24 с.

37. Гершунский Б.С. Педагогические аспекты непрерывного образования // Вестник высшей школы. 1987. №8. С. 21 - 29.

38. Гершунский Б.С. Философия образования для XXI века: учеб. пособие для самообразования. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Пед. о-во России, 2002. 512 с.

39. Горлова Н.А. Методика обучения иностранному языку: в 2 ч. Ч. 2: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования. М.: Академия, 2013. 272 с.
40. Грановская Р.М. Творчество и конфликт в зеркале психологии / Р.М. Грановская. СПб: Речь, 2006. 416 с.
41. Гребенюк О.С., Гребенюк Т.Б. Основы педагогики индивидуальности: учеб. пособие. Калининград: Изд-во КГУ, 2000. 572 с.
42. Гребенюк О.С., Рожков М.И. Общие основы педагогики. М.: ВЛАДОС, 2003. 160 с.
43. Григоренко О. А. Контекстная модель профессионально-направленного обучения (на материале иностранного языка в военном вузе): дис. ... канд. пед. наук. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. 239 с.
44. Гришаева Л. И., Цурикова Л. В. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие / Л. И. Гришаева, Л. В. Цурикова. 2-е изд., дополн. Воронеж : Воронежск. гос. ун-т, 2004. 424 с. С. 356-357.
45. Гришаева Л.И., Цурикова Л.В. Концептуальные основы анализа межличностного взаимодействия носителей разных культур / Вестник ВГУ. Серия: Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2013. № 2. С. 30-35.
46. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Под ред. А.П. Садохина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 352 с.
47. Губина Н.М. Формирование межкультурной компетенции студентов в процессе обучения деловому английскому языку в элективном спецкурсе (продвинутый уровень, специальность «Мировая экономика»: Дисс. ...к.п.н: 13.00.02. М., 2004. 226 с.

48. Гурвич А.В. Формирование профессионально-коммуникативной компетенции будущих переводчиков в системе дополнительного образования вуза: дис. ... канд. пед. наук. Челябинск: Изд-во Юж.-Ур. гос. ун-та, 2011. 224 с.

49. Данова Н.Ю. Культура в системе предпринимательских отношений современной российской экономики: Дисс. ... к.экон.н. Казань, 2015. 147с.

50. Денисенко С.В. Использование медиации в сфере международных экономических отношений / Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. - № 3, 2013. [Электронный ресурс]: URL http://journal-nio.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2065&Itemid=125 (дата обращения 12.01.2016).

51. Денисова А.А. Общегуманитарные и этнокультурные проблемы профессионально-деловой коммуникации на русском языке: инновационный подход: Учебно-методическое пособие. М.: РУДН, 2008. 129 с.

52. Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К. Психология развития профессионала. М.: РАГС, 2000. 126 с.

53. Добролюбова Е.А. Медиация в системе способов защиты прав предпринимателей: Автореф. дис. ... к.ю.н. М., 2012. 23 с.

54. Дудник А.О. Межкультурный компонент профессионально-ориентированного иноязычного образования экономистов: дис. ... к.п.н.:13.00.08. Калининград, 2011. 199 с.

55. Елизарова Г.В. Культура и обучение иностранным языкам. СПб., Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2004. 291 с.

56. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. СПб.: Питер, 2008. 560 с.

57. Ефимов В.В. Статистические методы в управлении качеством: учеб. пособие. Ульяновск: УлГТУ, 2003. 138 с.
58. Жиронкина О.В. Интерактивные методы обучения на занятиях иностранного языка будущих экономистов // Вестник КемГУ. 2009. №1. С. 37-45.
59. Жураковский В.М. О дополнительных образовательно-профессиональных программах / В.М. Жураковский, В.С. Сенашенко, Н.Р. Сенаторова // Высшее образование в России. 1999. №1. С.83-90.
60. Загайнова С.К. Коммерческая медиация в России: основные трудности и пути их решения. [Электронный ресурс]: URL.: http://fedim.ru/wp-content/uploads/2015/05/978599801319_s.pdf (дата обращения 14.10.2013).
61. Зайченко А.А. Методика сопереживания языка и перевода (программа "Переводчик в сфере ПК", английский язык): дис. ... д-ра пед. наук. Пятигорск: Изд-во ПГУ, 2006. 418 с.
62. Зеер Э.Ф. Компетентностный подход к образованию. [Электронный ресурс]: URL.: http://www.uorao.ru/konf2005.php_mode=_exmod=zeer.html (дата обращения 25.12.2015).
63. Зеер Э.Ф. Личностно-ориентированное профессиональное образование. / Э.Ф. Зеер // М.: Издательский центр АПО, 2002. 43 с.
64. Зеер Э.Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход: учеб. пос. для вузов / Э.Ф. Зеер, А.М. Павлова, Э.Э. Сыманюк. М.: МПСИ, 2005. 211 с.
65. Зимин В. Н. Методы активного обучения как необходимое условие овладения обучающимися ключевыми компетенциями. Иркутск: ИПКРО, 2003. 83 с.
66. Зимина Е.И., Кондакова Н.Н. Международный бизнес в рамках межкультурной коммуникации / Современные проблемы образования. Т. 10, № 7, 2015. С. 216-219.

67. Зимняя И.А. Психология обучения иностранным языкам в школе. М.: Просвещение, 1991. 222 с.
68. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. 2003. №5. С. 34-42.
69. Зимняя И.А. Компетентностный подход: каково его место в системе современных подходов к проблеме образования (теоретико-методологический аспект) // Высшее образование сегодня. 2006. № 8. С. 20-26.
70. Зимняя И.А. Педагогическая психология: учеб. для вузов. 3-е изд., пересмотр. М.: МПСИ; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2010. 448 с.
71. Зинченко В.П. Психологическая педагогика: материалы к курсу лекций. В 2-х ч. Ч. I. Живое Знание. 2-е изд., исп. и доп. Самара: Изд-во СГПУ, 1998. 216 с.
72. Змеёв С.И. Технология обучения взрослых: учеб. пособие для вузов. М.: Изд. центр «Академия», 2002. 127 с.
73. Золотарева Н.М. О приоритетных направлениях государственной политики в сфере дополнительного профессионального образования // ДПО в стране и мире. 2013. №1. [Электронный ресурс]. URL: http://www.dpo-edu.ru/journal/el/magazin_13/2013-1/ (дата обращения: 5.01.2015).
74. Иеронова И.Ю. Теоретические основы подготовки будущих переводчиков к межкультурному посредничеству: монография. Калининград: Изд-во БФУ им. И.Канта, 2007. 231 с.
75. Иеронова И.Ю. Формирование профессионально-посреднической культуры будущего переводчика в культуросообразной среде университета: дис. ... д-ра пед. наук. Калининград: Изд-во РГУ им. И.Канта, 2008. 354 с.

76. Иеронова И.Ю., Орехов М.Е. Введение в этническую и кросс-культурную психологию: Учебно-методическое пособие. Калининград: Изд-во КГУ, 2004. 42 с.
77. Ильин В.С. Формирование личности школьника (целостный процесс). М.: Педагогика, 1984. 144 с.
78. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2002. 512 с.
79. Кафтайлова Н.А. Терминологическое поле межкультурного подхода к обучению иностранным языкам
80. Качура Н.Е. Модульное обучение как педагогическая технология: Дисс. ... к.п.н.: 13.00.01. Тула, 2002. 204 с.
81. Клименко Е.В. Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетентности будущих финансистов: дис. ... канд. пед. наук. Калуга: Изд-во Калуж. гос. пед. ун-та им. К.Э. Циолковского, 2004. 200 с.
82. Климов Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект): Учебное пособие. М., Воронеж, 2001. 192 с.
83. Клюканов И.Э. Динамика межкультурного общения: к построению нового концептуального аппарата. Тверь, 1999.
84. Ковалевская Е.В. Генезис и современное состояние проблемного обучения (общепедагогический анализ применительно к методике преподавания иностранных языков): автореф. дис. ... д-ра пед. наук. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2000. 36 с.
85. Коммерческая медиация: теория и практика / Сборник статей / Под ред. С. К. Загайновой, В. О. Аболонина. М. Центр медиации, 2012. 304 с.
86. Компетентностный подход в педагогическом образовании: коллективная монография / под ред. В.А.Козырева, Н.Ф. Радионовой, А.П. Тряпицыной. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2005. 392 с.

87. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина // Оформление обложки С. Шапиро, А. Олексеевко, СПб.: Издательство «Лань», 1999. 448 с.
88. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый / Как разрешать конфликты. М., 1992. 116 с.
89. Косырева Т.Б. Обучение студентов-юристов лингвокультурной медиации: Автореф. дисс. ... к.п.н.: 13.00.02. М., 2011. 24 с.
90. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М.: «Дело ЛТД», 1993. 192 с.
91. Кудрявцев В.Т. Проблемное обучение: истоки, сущность, перспективы. М.: Знание, 1991. 80 с.
92. Кужевская Е.Б. Межкультурная деловая коммуникация и проблемы формирования современного российского предпринимателя: философско-культурологический аспект: Автореф. дисс. ... к.философ.н. М., 2005. 23 с.
93. Культурология: учебник / под ред. Ю. Н. Солонина, М. С. Кагана. М. : Высшее образование, Юрайт-Издат, 2009. 566 с.
94. Купцов О.В. Непрерывное образование: подходы и решения // Теория и практика физической культуры. 1987. № 9. С. 37-42.
95. Курбатова М.В. Проблемы формирования институциональной среды постиндустриальной экономики в современной России // Journal of Institutional Studies (Журнал институциональных исследований). 2010. №1. С. 54-66.
96. Кэрролл Э., Мэки К. Международная медиация – искусство деловой дипломатии. М. Издательство МЦУПК, 2012. 260 с.
97. Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А.Лабунская, Ю.А.Менджеричкая, Е.Д.Бреус. М.: Издательский центр «Академия», 2001. 288 с.

98. Лазарева И.Н. Таксономический подход в проектировании личностно ориентированного интеллектуально-развивающего обучения / Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. № 93, 2009. С. 130-136.
99. Лебедева М.М. Мировая политика. 2-е изд. М.: Аспект Пресс, 2007. 365 с.
100. Лебедева Н.М. Введение в этническую и кросс-культурную психологию: Учебное пособие. М., «Ключ-С», 1999. 224 с.
101. Левковская Я.В. Формирование профессиональной компетентности будущих переводчиков в вузе на основе акмеологического подхода: дис. ... канд. пед. наук. Магнитогорск: Изд-во Магнитог. гос. ун-та, 2007. 184 с.
102. Леонтьев А.Н. Избранные психологические произведения: в 2-х т. Т. 1. М.: Педагогика, 1983. 392 с.
103. Лернер И.Я. Проблемное обучение. М.: Знание, 1974. 64 с.
104. Личность, Культура, этнос: современная психологическая антропология / Под общей ред. А.А. Белика. М.: Смысл, 2001. 555 с.
105. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. 2-е изд. М.: Дело, 2001. 448 с.
106. Магура М.И., Курбатова М.Б. Организация обучения персонала компании. М.: Бизнес-школа ИНТЕЛ-СИНТЕЗ, 2003. 296 с.
107. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. 312 с.
108. Маркова С.М. Моделирование управления педагогическим процессом в профессиональном лицее в условиях непрерывного многоуровневого образования: дис. ... канд. пед. наук. СПб.: Изд-во ИПТО РАО, 1997. 193 с.

109. Махмутов М.И. Принцип проблемности в обучении // Вопросы психологии. 1984. №5. С.30-36.

110. Махмутов М.И. Проблемное обучение. Основные вопросы теории. М.: Педагогика, 1975. 368 с.

111. Махмутов М.И., Ибрагимов Г.И., Чошанов М.А. Педагогические технологии развития мышления учащихся. Казань: ТГЖИ, 1993. 88 с.

112. Международное право. Ресурсный центр медиации. [Электронный ресурс]: URL. http://www.mediators.ru/rus/about_mediation/international_law/ (дата обращения 15.09.2014).

113. Минеева О.А. Формирование профессионально-иноязычной коммуникативной компетентности будущих инженеров в вузе: дис. ... канд. пед. наук. Н. Новгород: Изд-во Волж. гос. инженер.-пед. ун-та, 2009. 226 с.

114. Мир без конфронтации / Под общ. ред. Л.И. Семиной. М.: Изд-во «Бонфи», 2002. 302 с.

115. Мицич П. Как проводить деловые беседы. М.: Экономика, 1987. С. 56-76.

116. Мишаткина Т., Порус В. Этика бизнеса: ориентация на успех, справедливость и демократию / Высшее образование в России. № 9, 2005. С. 111 – 123.

117. Мишель Ле Барон. Трансформация межкультурных конфликтов в наше сложное время. Российская академия наук, Институт этнологии и антропологии им. Н.Н. Миклухо-Маклая, Бергхофский исследовательский центр конструктивного урегулирования конфликтов, 2007. 265 с.

118. Моргунов Е., Рязанова Н. Бизнес-конфликтология – Управление персоналом. № 16, август 2005. 134 с.

119. Мосичева И.А. Реализация программ ДПО в условиях совершенствования нормативной базы профессионального образования // Высшее образование в России. 2011. № 8-9. С. 3-6.

120. Мотышина М.С. Кросскультурные конфликты в российской деловой среде [Электронный ресурс]: www.lhachev.ru/pic/.../044_MotishinaMS.pdf (дата обращения 30.11.2015).

121. Новиков А.М. Постиндустриальное образование. М.: Изд-во «Эгвес», 2008. 136 с.

122. Новиков А.М. Российское образование в новой эпохе / Парадоксы наследия, векторы развития. М.: Эгвес, 2000. 272 с.

123. Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология научного исследования. М.: Либроком, 2010. 280 с.

124. Нуруллина Г.Ф. Совершенствование системы управления совместным предпринимательством с учетом межкультурных факторов: Автореф. дисс. ... к.экон.н. – СПб., 2004. – 23 с.

125. Основы теории коммуникации: Учебник / Под ред. про. М.А. Васирика. М.: Гардарики, 2003. 615 с.

126. Открытость образования: разные взгляды общие ценности [Текст] сб. материалов / Обществ. палата Рос. Федерации, Комиссия по развитию образования ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики», Ин-т образования. М : Изд. дом Высшей школы экономики, 2013. 193 с.

127. Парк Р. Конкуренция и конфликт // Вопросы социологии. Вып. №5, 1994. С. 62-70.

128. Петрова Г.А. Формирование иноязычной профессионально-коммуникативной компетенции студентов: дис. ... канд. пед. наук. Томск: Изд-во ТГПУ, 2009. 175 с.

129. Питюков В.Ю. Теория и методика обучения педагогической технологии в системе непрерывного профессионального образования учителя: дис. ... д-ра пед. наук. М.: Изд-во РМАТ, 2004. 433 с.

130. Плужник И.Л. Формирование межкультурной коммуникативной компетенции студентов гуманитарного профиля в процессе профессиональной подготовки // Автореф. дисс. ... док. пед. наук. Тюмень, 2003. 39с.

131. Полат Е.С. Метод проектов на уроках иностранного языка // Иностранные языки в школе. 2000. №2. С.3-10; №3. С. 3-9.

132. Полат Е.С. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования. М.: Издательский центр "Академия", 2003. 272с.

133. Прокопенко Т.А. Социальное пространство российской деловой среды в контексте освоения форм социальности: Автореф. дисс. ... д.философ.н. Ростов-на-Дону, 2012. 44 с.

134. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация. М.: «Когито-Центр», 2002. 396 с.

135. Равен Дж. Педагогическое тестирование: Проблемы, заблуждения, перспективы. М.: «Когито-Центр», 2001. 142 с.

136. Радионова Н.Ф., Тряпицына А.П. Перспективы развития педагогического образования: компетентностный подход // Человек и образование. 2006. № 4,5. С. 7-14.

137. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учеб. пособ. М.: Бахрах-М, 2011. 672 с.

138. Рейеркерк Л. Спор на разных языках. Как осуществлять межкультурную медиацию. № 9, сентябрь 2008. [Электронный ресурс]: URL. <http://www.lektsii.org/2-56710.html> (дата обращения 10.04.2016).

139. Ремболович Ж.В. Формирование готовности будущего экономиста к внесудебному разрешению бизнес-конфликтов: дис. ... к.п.н.: 13.00.08. Калининград, 2009. 162 с.

140. Рецензия читателей на книгу Селлих К., Джейн С. Переговоры в международном бизнесе. М.»Деловая книга», 2004. [Электронный

ресурс]: URL. <https://www.livelib.ru/book/1000092961> (дата обращения 09.04.2014).

141. Решетова З.А. Психологические основы профессионального обучения. М.: Изд-во МГУ, 1985. 207 с.

142. Рудометова Л.Т. Формирование иноязычной компетентности будущих специалистов в процессе профессиональной подготовки в неязыковом вузе: дис. ... канд. пед. наук. Кемерово: Изд-во Кемер. гос. ун-та, 2014. 206 с.

143. Саблина С.Г. Барьеры коммуникации в межкультурной среде / Актуальные проблемы теории коммуникации: сб. науч.тр. СПб.: Изд-во СПбГПУ, 2004. С. 52-74.

144. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: Учебное пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 288 с.

145. Садохин А.П. Межкультурная компетентность и компетенция в межкультурной коммуникации // Общественные науки и современность, №3, 2008. С. 156-166.

146. Садохин А.П. Межкультурная компетентность: сущность и механизма формирования: Автореф. дисс. ... к.культ.н.: 24.00.01. М., 2008. 42 с.

147. Самопозиционирование в международной культурной и деловой среде (из серии Lifestyle). [Электронный ресурс]: URL:<http://business.mgimo.ru/programmy/povyshenie-kvalifikatsii/samopozitsionirovanie> (дата обращения 09.12.2015).

148. Самохина Т.С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств: Учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации. М.: Р. Валент, 2005.

149. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: монография. Калининград: Изд-во КГУ, 2002. 308с.

150. Самсонова Н.В., Садовская Т.А. Профессиональный конфликт как предмет педагогического исследования / Вестник Балтийского федерального университета им. И.Канта. Вып. № 5, 2009. С. 7 – 10.

151. Сафонова В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций. Воронеж: Истоки, 1996. 239с.;

152. Сафонова В.В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях: монография. М.: НИЦ «Еврошкола», 2004. 236 с.

153. Сафонова В.В. Соизучение языков и культур в зеркале мировых тенденций развития современного языкового образования // Язык и культура . 2014. №1 (25). С.123-141.

154. Сафонова В.В. Социокультурный подход к обучению иностранному языку как специальности: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. М.: Изд-во МИРОС, 1992. 47 с.

155. Сафонова В.В. Социокультурный подход к обучению иностранному языку как специальности: дис. ... д-ра пед. наук. М.: Изд-во МИРОС, 1992. 528 с.

156. Сахарова Н.С. Развитие иноязычной компетенции студентов университета: дис. ... д-ра пед. наук. Оренбург: Изд-во Оренбург. гос. ун-та, 2005. 401 с.

157. Селевко Г.К. Энциклопедия образовательных технологий. В 2-х т. М.: НИИ школьных технологий, 2006. Т.1. 816 с.

158. Селлих К., Джейн С. Переговоры в международном бизнесе. М.»Деловая книга», 2004. 260 с.

159. Сенашенко В.С., Кузнецова В.А. Дополнительные образовательные профессиональные программы в структуре вуза // Высшее образование в России. 2005. №9. С. 39-47.

160. Сергеев Н.К. Целостный подход в педагогическом исследовании // Педагогические проблемы становления субъективности

школьника, студента, педагога в системе непрерывного образования: Сб. науч. и метод. тр. Вып.5. Ч.2. Волгоград, 2002. С. 5-9.

161. Сергеев Н.К., Сериков В.В. Теория и практика целостного педагогического процесса: три десятилетия исканий. (К 85-летию со дня рождения В. С. Ильина / Известия Волгоградского государственного педагогического университета. Вып. № 1, 2007. С. 9-18.

162. Сериков В.В. Обучение как вид педагогической деятельности: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2008. 256 с.

163. Силина С.Н. Компетентностный и акмеологический подходы в реализации активного проектирования в системе непрерывного профессионального образования / С.Н. Силина, В.В. Тимофеева // Вестник БФУ им. И. Канта. Сер.: Педагогические и психологические науки. Калининград: Изд-во БФУ им. И.Канта, 2013. Вып. 5. 171 с. С. 25-32.

164. Сластенин В.А. Исаев И. Ф., Шиянов Е. Н. Педагогика: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. В.А. Сластенина. М.: Издательский центр «Академия», 2002. 576 с.

165. Сластенин В.А. Формирование личности учителя советской школы в процессе профессиональной подготовки. М.: Просвещение, 1976. 160 с.

166. Смагина И.А. Предпринимательское право. [Электронный ресурс]: URL: <http://be5.biz/pravo/p002/toc.htm> (дата обращения 12.11.2015).

167. Соловова Е.Н. Методика обучения иностранным языкам: Базовый курс: пособ. для студ. пед. вузов и учителей. 3-е изд. М.: АСТ: Астрель: Полиграфиздат, 2010. 238 с.

168. Соловова Е.Н. Методика обучения иностранным языкам: продвинутый курс: пособ. для студ. пед. вузов и учителей. 2-е изд. М.: АСТ: Астрель, 2010. 272 с.

169. Соловова Е.Н. Методическая подготовка и переподготовка учителя иностранного языка: интегративно-рефлексивный подход: монография. М.: ГЛОССА-ПРЕСС, 2004. 336 с.

170. Соловова Е.Н. Подготовка учителя иностранного языка с учетом современных тенденций обновления содержания образования // Иностранные языки в школе. 2001. № 4. С.8-11.

171. Солодовникова Ю.Ю. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции как условие совершенствования профессиональной подготовки специалиста социальной работы: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Курск: Изд-во КГУ, 2009. 28 с.

172. Стефаненко Т.Г. Этнопсихология: Учебник для вузов/Т.Г. Стефаненко. 3-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2003. 368 с.

173. Стратегия модернизации содержания общего образования: материалы для разработки документов по обновлению общего образования. М.: ООО «Мир книги», 2001. 104 с.

174. Сухарев В.А., Сухарев М.В. Психология народов и наций. Д.: Сталкер, 1997. 400 с.

175. Тамбовкина Т.Ю. Развитие профессиональной автономии у будущих учителей иностранного языка с использованием метода проектов // Иностранные языки в школе. 2000. № 5. С. 63-69.

176. Тамбовкина Т.Ю. Самообучение иностранным языкам: проблемы и перспективы: монография. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2007. 320 с.

177. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. М.: Изд-во «Слово», 2000.

178. Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю. «Международные деловые переговоры», 2005. 224 с.

179. Утехина А.Н. Межкультурная дидактика [Электронный ресурс]: монография / А.Н. Утехина; под ред. Т.И. Зелениной. М.: ФЛИНТА, 2012. 280 с.

180. Фетисов А.А. Конфликты интересов бизнеса и государства в современной России: политологический анализ: Автореф. дис. ... к.полит.н.:23.00.02. М., 2006. 24 с.

181. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения/ Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка. М.: Наука, 1992. 158 с.

182. Франк С. Предпринимательство без границ: деловое общение, переговоры, презентации. М.: ОЛИМП-БИЗНЕС, 2008. 400 с.

183. Халеева И.И. Интеркультура - третье измерение межкультурного взаимодействия? // Актуальные проблемы межкультурной коммуникации. М.: МГЛУ, 1999. С. 5-15.

184. Халеева И.И. Основы теории обучения пониманию иноязычной речи (подготовка переводчиков): автореф. дис. ... д-ра пед. наук. М.: Изд-во ВКИ, 1990. 36 с.

185. Чернилевский Д.В. Дидактические технологии в высшей школе: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 437 с.

186. Черняева Т.Н. Тренинг как средство формирования конфликтологической культуры менеджера: дис. ... к.п.н.: 13.00.08. Калининград, 2004. 150 с.

187. Чичиланова С.А. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции студентов технического вуза в процессе внеаудиторной самостоятельной работы: дис. ... канд. пед. наук. Челябинск: Изд-во ЧГПУ, 2010. 195 с.

188. Чуксина О.В. Обучение профессионально-направленной переводческой деятельности в военном инженерном вузе: Английский

язык, курс по дополнительной специальности "Переводчик в сфере ПК": автореф. дис. ... канд. пед. наук. Тамбов: Изд-во ТВАИИ, 2000. 22 с.

189. Шадриков В.Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход // Высшее образование сегодня. 2004. № 8. С. 26-31.

190. Шихирев П.Н. От столкновения деловых культур к становлению их общей основы. Вступительная статья // Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. 2-е изд. М.: Дело, 2001. 448 с.

191. Щукин А.Н. Обучение иностранным языкам: Теория и практика. М.: Филоматис, 2004. 416 с.

192. Юдин Э.Г. Системный подход и принцип деятельности. М., 1978. 392 с.

193. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. Казань: Татарское кн. изд-во, 1991. 192 с.

194. Юцявичене П.А. Теоретические основы модульного обучения: Дис. д-ра пед. наук. Вильнюс, 1990.

195. Ягодин Г.А. Перестройка высшей школы и непрерывное образование // Политическое самообразование. 1986. №7. С. 37-41.

196. Abbe A., Gulick L., Herman J. Cross-cultural competence in army leaders: A conceptual and empirical foundation. [online]: [Arlington, VA: U.S. Army research institute for the behavioral and social sciences, 2007. 54 p.]. Available: <http://www.deomi.org/CulturalReadiness/documents /CCCompe tence Army.pdf> (дата обращения: 3.01.14).

197. Alptekin C. Towards intercultural communicative competence in ELT // English Language Teaching Journal. 2002. №56 (1). Pp. 57–64.

198. Bennett, M.J. Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In: Paige, R.M. (ed.): Education for the intercultural experience. Yarmouth, 1993.

199. Bhatia V. Genre analysis, ESP and professional practice // *English for Specific Purposes*. 2008. №27 (2). Pp. 161–174.
200. Bourlatskaya M., Shields S., and Diaz R. “A Corporate Visit Program within a Summer Immersion and Business Language Curriculum.” *Global Business Languages* 8 (2003): 3–21.
201. Brook-Hart G. *Business Benchmark Upper-intermediate*. Personal Study Book, Cambridge University Press, 2013.
202. Byram M., Fleming M. *Language learning in intercultural perspective. Approaches through drama and ethnography*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998. 320 p.
203. Byram M., Nichols A., Stevens D. *Developing intercultural competence in practice*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd, 2001. 121 p.
204. Canale M., Swain M. *Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing*. Dublin: New Dimensions, 1980. 348 p.
205. Douglas D. *Assessing English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000. 311 p.
206. Duckworth M. and Turner R. *Business Result Upper-intermediate*. Student's Book, Oxford University Press, 2008.
207. Grosse, Ch.U. *Global Managers’ Perceptions of Cultural Competence*. *Global Business Languages* 6 (2001): 25–39.
208. Hutmacher W. *Key competencies in Europe* // *European Journal of education*. 1997. Vol. 32. No. 1. Pp. 45-58.
209. Hymes D. *On Communicative competence*. // *Sociolinguistics. Selected Readings* ./ J. B. Pride, J. Holmes (eds.). Harmondsworth: Penguin, 1972. 381 p. Pp. 269-293.
210. Jacobovits L.A. *Foreign language learning: a psycholinguistic analysis of the issues*. Rowley, Mass.: Newbury House, 1970. 336 p.

211. Jones, M. A Hypothetical Business Plan Highlighting Approaches to International and Trans Cultural Education. *Global Business Languages* 7 (2002): 49–72.
212. Knapper K. Lifelong learning and higher education / K. Knapper, A. J. Cropley. 3rd ed. London: Kogan Page, 2000. 238 p.
213. Korotkikh Zh. Preparing Professionals to Perform Better in Intercultural Contexts. *Global Business Languages* 9 (2004): 107–18.
214. Kramsch C. *Language and Culture*. Oxford: Oxford University Press, 1998. 144 p.
215. Lange, I., Andersen L., and Merrifi D. ed. Internships and Entry Positions for International Business Graduates. *Languages and Cultures for Business and the Professions*. Ed. Geoffrey Voght and Ray Schaub. The World College. Ypsilanti, MI: Eastern Michigan U, 1992. 89–101.
216. Larsen-Freeman D. *Techniques and Principles in Language Teaching*. 3rd ed.. Oxford: Oxford University Press, 2011. 272 p.
217. Maxwell, D., and N. Garret. Meeting National Needs: The Challenge to Language Learning in Higher Education. *Change: The Magazine of Higher Learning* 34.3 (May/June 2002): 22–28.
218. McKay S. L. *Teaching English as an International Language*. Oxford: Oxford University Press, 2005. 150 p.
219. Raven J., Stephenson J. *Competence in the Learning Society*. N.Y.: Peter Lang, 2001. 350 p.
220. Saint Paul, Th. Developing Cultural Awareness with International Business Students: A Look at Empathy Breakdown. *Global Business Languages* 5 (2000): 61–75.
221. Savignon S.J. Beyond Communicative Language Teaching: What's Ahead? // *Journal of Pragmatics*. 2007. Vol. 39. Pp. 207–220.
222. Song L. Teaching English as Intercultural Education: Challenges of Intercultural Education // *Building Bridges with Languages and Cultures*. 14th

NATE and 7th FEELTA International Conference on Language Teaching. Vladivostok, 2008. P. 294–303.

223. Suárez, J. The Internship and Other Practical Training Experiences. Spanish and Portuguese for Business and the Professions. Ed. T. Bruce Fryer and Gail Guntermann. Lincolnwood, IL: National Textbook, 1998.

224. van Ek J. A., Trim J.L.M. Waystage 1990: Council of Europe Conseil de L'Europe. Rev. sub. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1999. 120 p.

225. Widdowson H.G. Competence and Capacity in Language Learning. // On TESOL' 82: Pacific Perspectives on Language Learning and Teaching / M.A. Clarke, J. Handscombe (eds.). Washington DC: TESOL, 1983. Pp. 97-106.

Список использованных словарей и справочников

226. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка: в 4-х т. Т. 3: П – Р. М.: Олма-пресс, 2001. 576 с.

227. Найн А.Я. Современный словарь-справочник молодого исследователя / А.Я. Найн, З.М. Уметбаев. Челябинск: УралГУФК, 2007. 116 с.

228. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. 4-е изд., доп. М.: Азбуковник, 2000. 940 с.

229. Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова, А.В. Запорожца, Б.В. Ломова. М.: Педагогика, 1983. 447 с.

230. Энциклопедия профессионального образования. В трех томах / Научн. ред. С.Я. Батышев. Т. 1. М., 1998. Т. 2, 3. М., 1999.

231. Oxford Business English Dictionary for learners of English, Oxford University Press, 2014.

Список источников

232. Направления деятельности Международной торгово-промышленной палаты ICC Russia [Электронный ресурс] URL: <http://www.iccwbo.ru/ob-icc/napravleniya-deyatelnosti/> (дата обращения: 25.02.2015).

233. О дополнительном профессиональном образовании [Электронный ресурс]: письмо Минобрнауки России от 9 октября 2013 г. N 06-735. // Официальный сайт Министерства Образования и Науки РФ. URL: <http://минобрнауки.рф/документы/6251/файл/5223/735.pdf> (дата обращения: 25.01.2014).

234. О мерах по реализации отдельных положений статьи 81 ФЗ от 29 декабря 2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс]: приказ Министра обороны РФ от 15 сентября 2014 г. №670 // Рос. газ. 2014. 30 дек. URL: <http://www.rg.ru/2014/12/30/minoborony-dok.html> (дата обращения: 25.03.2015).

235. Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ . // Официальный сайт Министерства Образования и Науки РФ. URL: <http://минобрнауки.рф/документы/2974> (дата обращения: 21.01.2016).

236. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам [Электронный ресурс]: приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. №499 // Рос. газ. 2013. 28 августа. URL: <http://www.rg.ru/2013/08/28/minobr-dok.html> (дата обращения: 05.10.2013).

237. Официальный сайт ЧУДО «Лингва Академия» [Электронный ресурс]: lingvaacademy.ru (дата обращения 20.04.2016).

238. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки) от 1 июля 2013 № 499 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной

деятельности по дополнительным профессиональным программам» [Электронный ресурс]. URL: <http://минобрнауки.рф/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/6260> (дата обращения: 20.01.2016).

239. Регламент дружественного регулирования споров Международной Торговой Палаты (ADR Rules). – [Электронный ресурс]: URL.: mediator.ru https://e-justice.europa.eu/content_mediation-62-en.do (дата обращения 25.12.2015).

240. Стратегия формирования Национальной системы квалификаций в Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: http://www.cvets.ru/StrategyRUS_f-ETF.pdf (дата обращения: 15.05.2014).

241. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/(дата обращения: 25.02.2015).

242. Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ // Официальный сайт Министерства Образования и Науки РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://минобрнауки.рф/документы/2974> (дата обращения: 20.01.2013)., Ст. 10, П. 2.

243. Intelligent Business. The Economist [Электронный ресурс]. URL: www.intelligent-business.org (дата обращения 20.04.2016).

244. Policy Commissions of ICC Russia [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iccwbo.org/about-icc/policy-commissions/> (дата обращения: 21.01.2016).

245. UNESCO Guidelines on Intercultural Education, 2006. URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf> (дата обращения 20.09.2013).

246. VOCABULARY LIST Cambridge English: Business Preliminary [Электронный ресурс]. <http://www.cambridgeenglish.org/images/22099-vocabulary-list.pdf>(дата обращения 20.04.2016).

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Шкала самооценки понимания текстов на иностранном языке в рамках системы DIALANG, основанная на «Общеввропейских компетенциях»

	Какие типы текстов я понимаю	Что я понимаю	Условия и ограничения
1.	Очень короткие простые тексты, обычные короткие простые описания, особенно с картинками. Простые и короткие письменные инструкции, например, простые короткие открытки, простые объявления.	Знакомые имена, слова, простые предложения.	Каждая фраза по отдельности, перечитывание отрезков текста.
2.	Тексты на знакомые конкретные темы. Короткие простые тексты, например, типичные личные и деловые письма и факсы, большинство повседневных знаков и объявлений, реклама, «жёлтые» страницы.	Понимаю простые короткие тексты. Нахожу необходимую информацию в материалах повседневного пользования.	Чтение ограничено языком повседневного общения и языком, связанным со сферой профессиональной деятельности.
3.	Тексты, непосредственно излагающие факты, относящиеся к области моих интересов. Материал повседневного пользования, например, письма, буклеты, короткие официальные документы. Газетные статьи, непосредственно излагающие знакомые события и их описания. Ясно построенные цепочки доказательств. Личная корреспонденция, выражающая чувства и пожелания. Четко изложенная инструкция по пользованию каким-либо оборудованием.	Понимаю последовательное изложение фактов. Понимаю в общих чертах цепочку аргументов (но не обязательно все детали). Понимаю простые инструкции. Нахожу необходимую мне информацию в материалах повседневного пользования. Вычленяю необходимую информацию из одного длинного или нескольких коротких текстов.	Умение выделять выводы и понимать цепочку аргументов в несложном тексте.
4.	Корреспонденция, относящаяся к области моих интересов. Большие тексты, включая специализирован-	Пониманию помогает большой словарный запас, а препятствуют малоупотребительные конст-	Существуют небольшие ограничения по типу и объему текста - могу читать

	<p>ные статьи на темы вне сферы моих интересов. Статьи и доклады о текущем состоянии вещей, в которых автор занимает определенную позицию.</p>	<p>рукции, идиоматические выражения и терминология. В основном понимаю письма на тему моих профессиональных интересов и специализированные статьи на темы вне моей профессиональной сферы (со словарем). Извлекаю необходимую информацию из высокоспециализированных источников в сфере моих профессиональных интересов. Нахожу необходимые подробности в длинных текстах.</p>	<p>разные тексты с разной скоростью и разным способом в зависимости от поставленной задачи. Для чтения более специализированных или незнакомых текстов требуется словарь.</p>
5.	<p>Корреспонденция, относящаяся к области моих интересов. Большие тексты, включая специализированные статьи на темы вне сферы моих интересов. Статьи и доклады о текущем состоянии вещей, в которых автор занимает определенную позицию. пользование незнакомым оборудованием или описание новой процедуры, выходящей за рамки моих профессиональных интересов.</p>	<p>Различаю тонкие детали, включающие отношения и мнения, которые не выражены, а тексте эксплицитно. Понимаю мелкие детали в сложных текстах, в том числе оттенки, отношения и точки зрения (см. условия и ограничения).</p>	<p>Некоторые детали сложных текстов понятны только при повторном прочтении.</p>
6.	<p>Самые разнообразные большие и сложные тексты — всех типов письменной речи. Абстрактные, структурно сложные или содержащие разговорную лексику художественные и нехудожественные тексты.</p>	<p>Понимаю стилевые характеристики и оттенки значения, которые могут быть выражены как эксплицитно, так и имплицитно.</p>	<p>Очень мало ограничений. Могу понимать и интерпретировать практически все формы письменной речи. Малоупотребительные или архаичные формы и выражения могут быть не знакомы, но очень редко ухудшают понимание всего текста.</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**«Европейский языковой портфель» (раздел «Говорение») – уровни
компетенции -2,3**

	Диалог	Монолог
1.	Я могу принимать участие в диалоге, если мой собеседник повторяет по моей просьбе в замедленном темпе свое высказывание или перефразирует его, а также помогает мне сформулировать то, что я пытаюсь сказать, я могу задавать простые вопросы и отвечать на них в рамках известных или интересующих меня тем.	Я могу принимать участие в диалоге, если мой собеседник повторяет по моей просьбе в замедленном темпе свое высказывание или перефразирует его, а также помогает мне сформулировать то, что я пытаюсь сказать. Я могу задавать простые вопросы и отвечать на них в рамках известных или интересующих меня тем.
2.	Я умею общаться в простых типичных ситуациях, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых мне тем и видов деятельности, я могу поддерживать предельно краткий разговор на бытовые темы, и все же понимаю недостаточно, чтобы самостоятельно вести беседу.	Я умею общаться в простых типичных ситуациях, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых мне тем и видов деятельности. Я могу поддерживать предельно краткий разговор на бытовые темы, и все же понимаю недостаточно, чтобы самостоятельно вести беседу.
3.	Я умею общаться в большинстве ситуаций, возникающих во время пребывания в стране изучаемого языка. Я могу без предварительной подготовки участвовать в диалогах на знакомую мне/ интересующую меня тему (например, «семья», «хобби», «работа», «путешествие», «текущие события»).	Я умею общаться в большинстве ситуаций, возникающих во время пребывания в стране изучаемого языка. Я могу без предварительной подготовки участвовать в диалогах на знакомую мне/ интересующую меня тему (например, «семья», «хобби», «работа», «путешествие», «текущие события»).
4.	Я умею без подготовки довольно свободно участвовать в диалогах с носителями изучаемого языка. Я умею принимать активное участие в	Я умею без подготовки довольно свободно участвовать, а диалогах с носителями изучаемого языка, я умею принимать активное участие в дискуссии по знакомой

	<p>дискуссии по знакомой мне проблеме, обосновывать и отстаивать свою точку зрения.</p>	<p>мне проблеме, обосновывать и отстаивать свою точку зрения.</p>
5.	<p>Я умею спонтанно и бегло, не испытывая трудностей в подборе слов, выражать свои мысли. Моя речь отличается разнообразием языковых средств и точностью их употребления в ситуациях профессионального или повседневного общения. Я умею точно формулировать свои мысли и выражать свое мнение, а также активно поддерживать любую беседу.</p>	<p>Я умею спонтанно и бегло, не испытывая трудностей в подборе слов, выражать свои мысли. Моя речь отличается разнообразием языковых средств и точностью их употребления в ситуациях профессионального или повседневного общения. Я умею точно формулировать свои мысли и выражать свое мнение, а также активно поддерживать любую беседу.</p>
6.	<p>Я могу свободно участвовать в любом разговоре или дискуссии, владею разнообразными идиоматическими и разговорными выражениями. Я бегло высказываюсь и умею выражать любые нюансы значения. Если у меня возникают трудности в использовании языковых средств, я умею быстро и незаметно для окружающих перефразировать свое высказывание.</p>	<p>Я могу свободно участвовать в любом разговоре или дискуссии, владею разнообразными идиоматическими и разговорными выражениями. Я бегло высказываюсь и умею выражать любые нюансы значения. Если у меня возникают трудности в использовании языковых средств, я умею быстро и незаметно для окружающих перефразировать свое высказывание.</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Опросный лист**для выявления уровня развития компетенции межкультурного
делового спора предпринимателя – уровень-4**

Проанализируйте свой уровень развития компетенции межкультурного делового спора по перечисленным ниже позициям и оцените их исходя из пятибалльной шкалы по следующей матрице

№ п/п	Позиция	Оценка
1.	Владею знаниями о сущности межкультурного предпринимательского спора	1 2 3 4 5
2.	Знаю содержание и структуру международного предпринимательского контракта	1 2 3 4 5
3.	Знаю типичные ситуации разногласия по международному предпринимательскому контракту на этапах заключение, изменения, расторжения и исполнения	1 2 3 4 5
4.	Знаю типологию партнеров по признаку «деловые культуры»	1 2 3 4 5
5.	Знаю сущность медиации межкультурного делового спора	1 2 3 4 5
6.	Знаю международный Регламент дружественного регулирования споров («ICC ADR Rules»)	1 2 3 4 5
7.	Отношусь к межкультурному деловому спору как источнику напряжения, стараюсь избегать разногласий	1 2 3 4 5
8.	Отношусь к межкультурному деловому спору как средству достижения собственных интересов	1 2 3 4 5
9.	Избегаю споров с зарубежными партнерами, потому что не знаю, как их разрешать	1 2 3 4 5
10.	Стремлюсь к ответственному участию в медиации, потому что конструктивно отношусь к межкультурному деловому спору	1 2 3 4 5
11.	Избегаю деструктивной позиции в межкультурном деловом споре	1 2 3 4 5
12.	Использую в медиации обязательные требования Регламента дружественного регулирования споров	1 2 3 4 5
13.	Стараюсь быть гибким в использовании конфликтных	1 2 3 4 5

№ п/п	Позиция	Оценка
	стратегий и тактик в ходе медиации	
14.	Умею определять предмет межкультурного делового спора	1 2 3 4 5
15.	Умею определять по прямым и косвенным признакам тип деловой культуры зарубежных партнеров	1 2 3 4 5
16.	Умею сформулировать актуальные интересы для протокола разногласий	1 2 3 4 5
17.	Умею составлять информационную карту спора	1 2 3 4 5
18.	Умею оценивать факторы и условия, имеющие вероятное влияние на развитие процедуры медиации (ресурсы, время, ценность предмета спора)	1 2 3 4 5
19.	Владею всеми стилями конфликтного взаимодействия (конкуренция, сотрудничество, компромисс, уход, приспособление)	1 2 3 4 5
20.	Умею делать оптимальный выбор конфликтных стилей в ходе процедуры медиации	1 2 3 4 5
21.	Умею применять тактику коалиции (увеличение числа участников медиации, изменение условий и предмета спора, выгодного для всех участников медиации)	1 2 3 4 5
22.	Умею применять тактику фиксации своей позиции (использование фактов, логики для подтверждения своей позиции: убеждение, критика, выдвижение предложений)	1 2 3 4 5
23.	Умею применять тактику сделок (взаимный обмен предложениями по условиям сделки, извинения, уступки, обещания)	1 2 3 4 5
24.	Умею применять тактику дружелюбия (корректное обращения, подчеркивание общего, демонстрация готовности решать спор, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение)	1 2 3 4 5
25.	Владею умениями заполнять документы, сопровождающие процедуру медиации	1 2 3 4 5

**Медиана балльных оценок уровня развития компетенций
межкультурной деловой среды – уровень компетенции-5 для
испытуемого с кодом 01 на начальном этапе обучения**

**1. Балльная оценка (0-10 баллов) уровня реализации образовательных
потребностей в межкультурной деловой среде - уровень РОП МДС**

№ п/п	Группа затруднений	Содержание (признаки) образовательной потребности	Значимость для меня	Доступность для меня
1.	Восприятие коммуникативной ситуации в межкультурной деловой среде	Стереотипизация. Предвзятости. Склонность негативно оценивать представителей другой культуры сквозь призму стандартов собственной.	8	8
2	Получение информации	Область иноязычной вербальной коммуникации: без эквивалентности или неполная эквивалентность лексики; несовпадение культурных реалий; речевые затруднения.	10	10
		Область невербальной коммуникации: внешний вид, нарушение контактной дистанции, «чувства времени»; контекст ситуации; кинесика: неуместность жестов, выражения лица, позы.	7	7
3	Передача информации	Нарушение коммуникативных норм в межкультурной деловой среде. Вмешательство в разговор других людей, прерывание собеседника, отсутствие реакции на приветствие и т.п.	10	10
		Межличностные отношения Временное ухудшение взаимодействия, напряженность отношений.	6	6
4.	Обеспечение взаимопонимания. Решение коммуникативной задачи профессиональной деятельности в межкультурной деловой среде	Профессиональные дисфункции Ошибки в реализации способов установления взаимопонимания.	5	5
		Уровень понимания. Неадекватность посреднической стратегии.	10	10
Медиана			8	8

№ п/п	Группа затруднений	Содержание (признаки) образовательной потребности	Значимость для меня	Доступность для меня
			8	
		1. Инвертированное значение медианы уровня РОП МДС		2

2. Бальная оценка (0-10 баллов) уровня межкультурного общения в межкультурной деловой среде - уровень МО МДС

1. Ситуации межкультурного общения в межкультурной деловой среде, в которых у вас возникают трудности:

1. Общение в больших группах людей различных культур.	10
2. Общение в малых группах людей различных культур, выполняющих совместную деятельность.	8
3. Общение один на один с представителем иной культуры своего пола.	8
4. Общение один на один с представителем иной культуры другого пола.	8
5. Ситуации, в которых Вы уязвимы (например, просите о помощи).	8
6. Ситуации, в которых вы занимаете принижённое положение по сравнению с другими (например, когда обращаетесь к человеку старше Вас по статусу).	8
7. Ситуации, требующие отстаивания своих прав.	10
8. Ситуации, когда Вы находитесь в центре внимания.	10
9. Ситуации, когда Вас оценивают или сравнивают с другими.	10
10. Любые новые социальные контакты.	10
11. Ситуации, когда нужно первым сделать шаг к знакомству.	10
12. Ситуации, когда приходится пойти навстречу желанию другого человека познакомиться с Вами.	8
13. Ситуации, в которых приходится говорить о себе, о своих проблемах и чувствах.	8
14. Ситуации, когда нужно расспросить человека о его проблемах и выразить ему сочувствие.	10
15. Ситуации, когда нужно выразить человеку симпатию и благодарность.	6
16. Ситуации, когда необходимо признать свою ошибку.	7

II. Люди, в общении с которыми у Вас возникают трудности.

1. - родственники;	0
2. - друзья;	0
3. - незнакомые люди;	10
4. - преподаватели;	8
5. - авторитетные люди;	8
6. - пожилые люди;	6
7. - дети;	6
8. - группа представителей иных национальностей другого пола в деловой среде;	7
9. - группа представителей иных национальностей своего пола в деловой среде;	7
10. - представитель иной национальности другого пола в деловой среде;	8
11. - представитель иной национальности своего пола в деловой среде.	8

III. В чем обычно у Вас выражаются трудности межкультурного общения в межкультурной деловой среде?

1. Вы не знаете, как себя вести;	10
2. Вы не можете понять партнера по общению;	10
3. Вас не понимает партнер по общению;	10
4. Вы испытываете неуверенность в себе, смущение и т. п.;	10
5. Вы испытываете неудовлетворенность общением.	8

IV. Что является для Вас основанием полагать, что испытываете трудности?

1. Внутренние симптомы: мысли; переживания и т.д.;	10
2. Собственные действия в данной ситуации;	8
3. Внутренние ощущения и внешние реакции.	10

V. Какие внешние реакции характерны для Вас в ситуациях затрудненного общения с представителями иной культуры?

1. Покраснение лица;	10
2. Учащение пульса;	8
3. Сильное сердцебиение;	8
4. Дрожание рук;	8
5. Слабость;	10
6. Звон в ушах.	6

VI. Какие мысли и чувства характерны для Вашего переживания трудностей межкультурного общения?

1. Размышления ни о чем;	6
2. Само сосредоточенность;	6
3. Мысли, сконцентрированные на неприятных сторонах ситуации;	7
4. Мысли, ориентированные на отвлечение;	7
5. Негативные мысли о себе;	7
6. Размышления о том, что окружающие думают о Вас;	7
7. Размышления о том, как улучшить свое положение.	7

VII. В каких внешних действиях проявляются Ваши трудности в межкультурном общении?

1. Избегаете людей иных национальностей;	10
2. Не способны смотреть в глаза;	8
3. Не можете говорить;	8
4. Заикаетесь;	6
5. Болтаете чепуху;	6
6. Избегаете что-либо делать.	6

VIII. Каковы для Вас последствия затруднений в межкультурном общении?

1. Возникают социальные проблемы: трудно знакомиться, заводить друзей, наслаждаться общением;	8
2. Возникают отрицательные эмоции: ощущение изоляции, одиночества, депрессии;	6
3. Затруднительно добиваться своего, выражать собственное мнение;	6
4. Возникают опасения прослыть недружелюбным или высокомерным;	6
5. Возникают трудности во взаимопонимании (например, трудно выражать свои чувства, мысли) с представителями иной культуры;	8
6. Трудности в общении провоцируют чрезмерное углубление в себя.	8

Медиана бальных оценок I- VIII	8
Инвертированное значение медианы бальных оценок I- VIII	2

IX. Считаете ли Вы собственные трудности в межкультурном общении преодолимыми?

3. Да -10 баллов	5
4. Нет – 0 баллов	
5. Не уверен(а) – 5 баллов	

X. Готовы ли Вы к серьезной работе над собой, чтобы преодолеть трудности межкультурного общения?

1. Да, безусловно -10 баллов	3
2. Пожалуй, да – 7 баллов	
3. Не уверен(а) – 3 балла	
4. Нет – 0 баллов	

2. Медиана балльных оценок (I – X) уровня МО МДС	3
---	---

3. Балльная оценка (0-10 баллов) уровня техники выбора стратегии взаимодействия в межкультурной деловой среде - уровень ТВСВ МДС

Цель работы: Изучение возможностей целесообразного выбора стратегий поведения в конфликте на основе вероятностного прогнозирования.

Ход работы

- Используя «Матрицу возможностей», оцените достоинства различных вариантов поведения в конфликте.
- В первой колонке опишите ваши возможные действия, которые вы гипотетически можете предпринять в русле каждой стратегии. Стремитесь, чтобы вариантов было больше.
- Во второй колонке напротив каждого варианта вашего поведения опишите вероятный ответ оппонента и последствие реализации данной стратегии.
- В третьей колонке оцените вероятность каждого исхода, используя 10-ти балльную шкалу.
- В четвертой колонке оцените, насколько этот исход для вас желателен. 1 балл будет обозначать полную нежелательность, 10 - максимальную привлекательность.

Матрица возможностей

Возможный подход	Вероятность реакции	Желательность такого итога
Уклонение	9	3
Приспособление	8	8
Соперничество	10	3
Компромисс	8	10
Сотрудничество	8	10
Медиана	8	8
3. Медиана балльных оценок уровня ТВСВ МДС		8

4. Балльная оценка (0-10 баллов) уровня самооценки компетенции управления межкультурным деловым спором - уровень СКУ МДС

I. Зная о межкультурной деловой среде

1. Конкурентность деловой среды международного бизнеса	9
2. Национальные особенности ведения бизнеса	10
3. Ситуации споров с партнерами межкультурной деловой среды	8
4. Виды деятельности по управлению межкультурным деловым спором	6

II. Отношение к межкультурному деловому спору

1. Понимаю ценность межкультурных споров	6
2. Уважительно отношусь к оппонентам	6
3. Могу убедить оппонента в преимуществах своего предложения	3
4. Медиана балльных оценок уровня СКУ МДС	6

5. Обобщённые данные и медиана балльных оценок уровня компетенции-5

1. <i>Инвертированное значение медианы балльных оценок уровня РОП МДС</i>	2
2. <i>Медиана балльных оценок уровня МО МДС</i>	3
3. <i>Медиана балльных оценок уровня ТВСВ МДС</i>	8
4. <i>Медиана балльных оценок уровня СКУ МДС</i>	6
Медиана балльных оценок уровня компетенций, связанных с межкультурной деловой средой - уровень компетенции-5	4,5

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Опросный лист**для выявления уровня сформированности компетенции
межкультурного делового спора предпринимателя**

Проанализируйте свой уровень сформированности компетенции межкультурного делового спора по перечисленным ниже позициям и оцените их исходя из пятибалльной шкалы по следующей матрице

№ п/п	Позиция	Оценка
1.	Владею знаниями о сущности межкультурного предпринимательского спора	1 2 3 4 5
2.	Знаю содержание и структуру международного предпринимательского контракта	1 2 3 4 5
3.	Знаю типичные ситуации разногласия по международному предпринимательскому контракту на этапах заключение, изменения, расторжения и исполнения	1 2 3 4 5
4.	Знаю типологию партнеров по признаку «деловые культуры»	1 2 3 4 5
5.	Знаю сущность медиации межкультурного делового спора	1 2 3 4 5
6.	Знаю международный Регламент дружественного регулирования споров («ICC ADR Rules»)	1 2 3 4 5
7.	Отношусь к межкультурному деловому спору как источнику напряжения, стараюсь избегать разногласий	1 2 3 4 5
8.	Отношусь к межкультурному деловому спору как средству достижения собственных интересов	1 2 3 4 5
9.	Избегаю споров с зарубежными партнерами, потому что не знаю, как их разрешать	1 2 3 4 5
10.	Стремлюсь к ответственному участию в медиации, потому что конструктивно отношусь к межкультурному деловому спору	1 2 3 4 5
11.	Избегаю деструктивной позиции в межкультурном деловом споре	1 2 3 4 5
12.	Использую в медиации обязательные требования Регламента дружественного регулирования споров	1 2 3 4 5
13.	Стараюсь быть гибким в использовании конфликтных стратегий и тактик в ходе медиации	1 2 3 4 5
14.	Умею определять предмет межкультурного делового	1 2 3 4 5

№ п/п	Позиция	Оценка
	спора	
15.	Умею определять по прямым и косвенным признакам тип деловой культуры зарубежных партнеров	1 2 3 4 5
16.	Умею сформулировать актуальные интересы для протокола разногласий	1 2 3 4 5
17.	Умею составлять информационную карту спора	1 2 3 4 5
18.	Умею оценивать факторы и условия, имеющие вероятное влияние на развитие процедуры медиации (ресурсы, время, ценность предмета спора)	1 2 3 4 5
19.	Владею всеми стилями конфликтного взаимодействия (конкуренция, сотрудничество, компромисс, уход, приспособление)	1 2 3 4 5
20.	Умею делать оптимальный выбор конфликтных стилей в ходе процедуры медиации	1 2 3 4 5
21.	Умею применять тактику коалиции (увеличение числа участников медиации, изменение условий и предмета спора, выгодного для всех участников медиации)	1 2 3 4 5
22.	Умею применять тактику фиксации своей позиции (использование фактов, логики для подтверждения своей позиции: убеждение, критика, выдвижение предложений)	1 2 3 4 5
23.	Умею применять тактику сделок (взаимный обмен предложениями по условиям сделки, извинения, уступки, обещания)	1 2 3 4 5
24.	Умею применять тактику дружелюбия (корректное обращения, подчеркивание общего, демонстрация готовности решать спор, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение)	1 2 3 4 5
25.	Владею умениями заполнять документы, сопровождающие процедуру медиации	1 2 3 4 5

ФИО _____

Личный номер _____

**Матрица реализации образовательных потребностей в
межкультурной деловой среде**

№ п/п	Группа затруднений	Содержание (признаки) образовательной потребности	Оценка по 10-балльной шкале	
			Значимость для меня	Доступность для меня
1.	Восприятие коммуникативной ситуации в межкультурной деловой среде	Стереотипизация. Предвзятости. Склонность негативно оценивать представителей другой культуры сквозь призму стандартов собственной.		
2	Получение информации	Область иноязычной вербальной коммуникации: безэквивалентность или неполная эквивалентность лексики; несовпадение культурных реалий; речевые затруднения.		
		Область невербальной коммуникации: внешний вид, нарушение контактной дистанции, «чувства времени»; контекст ситуации; кинесика: неуместность жестов, выражения лица, позы.		
3	Передача информации	Нарушение коммуникативных норм в межкультурной деловой среде. Вмешательство в разговор других людей, прерывание собеседника, отсутствие реакции на приветствие и т.п.		
		Межличностные отношения Временное ухудшение взаимодействия, напряженность отношений.		
4.	Обеспечение взаимопонимания. Решение коммуникативной задачи профессиональной деятельности в межкультурной деловой среде	Профессиональные дисфункции Ошибки в реализации способов установления взаимопонимания.		
		Уровень понимания. Неадекватность посреднической стратегии.		

АНКЕТА

Просим Вас принять участие в проведении исследования, направленного на выявление трудностей иноязычного межкультурного общения в межкультурной деловой среде.

О трудностях межкультурного общения говорят тогда, когда человек не удовлетворен своим общением с окружающими людьми и чувствует себя в общении неуютно, напряженно (либо потому, что не знает как себя вести, что делать, либо потому, что чувствует смущение, страх и т.д.).

Просим Вас отметить подходящий для вас вариант ответа и оценить его значимость/частотность по десятибалльной шкале. Пожалуйста, отвечайте на вопросы так, как вы думаете. Здесь нет ответов правильных или неправильных.

Утверждения

I. Ситуации межкультурного общения в межкультурной деловой среде, в которых у вас возникают трудности:

1. Общение в больших группах людей различных культур.	
2. Общение в малых группах людей различных культур, выполняющих совместную деятельность.	
3. Общение один на один с представителем иной культуры своего пола.	
4. Общение один на один с представителем иной культуры другого пола.	
5. Ситуации, в которых Вы уязвимы (например, просите о помощи).	
6. Ситуации, в которых вы занимаете приниженное положение по сравнению с другими (например, когда обращаетесь к человеку старше Вас по статусу).	
7. Ситуации, требующие отстаивания своих прав.	
8. Ситуации, когда Вы находитесь в центре внимания.	
9. Ситуации, когда Вас оценивают или сравнивают с другими.	
10. Любые новые социальные контакты.	
11. Ситуации, когда нужно первым сделать шаг к знакомству. 12. Ситуации, когда приходится пойти навстречу желанию другого человека познакомиться с Вами.	
13. Ситуации, в которых приходится говорить о себе, о своих проблемах и чувствах.	
14. Ситуации, когда нужно расспросить человека о его проблемах и выразить ему сочувствие.	
15. Ситуации, когда нужно выразить человеку симпатию и благодарность.	
16. Ситуации, когда необходимо признать свою ошибку.	

II. Люди, в общении с которыми у Вас возникают трудности.

1. - родственники;	
2. - друзья;	
3. - незнакомые люди;	

4. - преподаватели;	
5. - авторитетные люди;	
6. - пожилые люди;	
7. - дети;	
8. - группа представителей иных национальностей другого пола в деловой среде;	
9. - группа представителей иных национальностей своего пола в деловой среде;	
10. - представитель иной национальности другого пола в деловой среде;	
11. - представитель иной национальности своего пола в деловой среде.	

III. В чем обычно у Вас выражаются трудности межкультурного общения в межкультурной деловой среде?

1. Вы не знаете, как себя вести;	
2. Вы не можете понять партнера по общению; 3. Вас не понимает партнер по общению;	
4. Вы испытываете неуверенность в себе, смущение и т. п.;	
5. Вы испытываете неудовлетворенность общением.	

IV. Что является для Вас основанием полагать, что испытываете трудности?

1. Внутренние симптомы: мысли; переживания и т.д.;	
2. Собственные действия в данной ситуации;	
3. Внутренние ощущения и внешние реакции.	

V. Какие внешние реакции характерны для Вас в ситуациях затрудненного общения с представителями иной культуры?

1. Покраснение лица;	
2. Учащение пульса;	
3. Сильное сердцебиение;	
4. Дрожание рук;	
5. Слабость;	
6. Звон в ушах.	

VI. Какие мысли и чувства характерны для Вашего переживания трудностей межкультурного общения?

1. Размышления ни о чем;	
--------------------------	--

2. Самососредоточенность;	
3. Мысли, сконцентрированные на неприятных сторонах ситуации;	
4. Мысли, ориентированные на отвлечение;	
5. Негативные мысли о себе;	
6. Размышления о том, что окружающие думают о Вас;	
7. Размышления о том, как улучшить свое положение.	

VII. В каких внешних действиях проявляются Ваши трудности в межкультурном общении?

1. Избегаете людей иных национальностей;	
2. Не способны смотреть в глаза;	
3. Не можете говорить;	
4. Заикаетесь;	
5. Болтаете чепуху;	
6. Избегаете что-либо делать.	

VIII. Каковы для Вас последствия затруднений в межкультурном общении? (укажите значимость по 10-балльной шкале)

1. Возникают социальные проблемы: трудно знакомиться, заводить друзей, наслаждаться общением;	
2. Возникают отрицательные эмоции: ощущение изоляции, одиночества, депрессии;	
3. Затруднительно добиваться своего, выражать собственное мнение;	
4. Возникают опасения прослыть недружелюбным или высокомерным;	
5. Возникают трудности во взаимопонимании (например, трудно выражать свои чувства, мысли) с представителями иной культуры;	
6. Трудности в общении провоцируют чрезмерное углубление в себя.	

IX. Считаете ли Вы собственные трудности в межкультурном общении преодолимыми?

1. Да, 2. Нет; 3. Не уверен(а).

X. Готовы ли Вы к серьезной работе над собой, чтобы преодолеть трудности межкультурного общения?

1. Да, безусловно;
2. Пожалуй, да;
3. Не уверен(а);
4. Нет.

Спасибо за ответы!

Техники выбора стратегии взаимодействия в межкультурной деловой среде

Цель работы

Изучение возможностей целесообразного выбора стратегий поведения в конфликте на основе вероятностного прогнозирования.

Ход работы

1. Используя «Матрицу возможностей», оцените достоинства различных вариантов поведения в конфликте.
3. В первой колонке опишите ваши возможные действия, которые вы гипотетически можете предпринять в русле каждой стратегии. Стремитесь, чтобы вариантов было больше.
4. Во второй колонке напротив каждого варианта вашего поведения опишите вероятный ответ оппонента и последствие реализации данной стратегии.
5. В третьей колонке оцените вероятность каждого исхода, используя 10-ти балльную шкалу.
6. В четвертой колонке оцените, насколько этот исход для вас желателен. 1 балл будет обозначать полную нежелательность, 10 - максимальную привлекательность.
7. В пятой колонке вам предстоит перемножить оценки вероятности и желательности по каждому варианту поведения. Максимальное произведение будет указывать на вариант, к которому следует проявить повышенное внимание.
8. Обсудите ваши выводы в рабочей группе.

Матрица возможностей

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Возможный подход</i>	<i>Вероятный результат применения подхода</i>	<i>Вероятность реакции (P) от 1 до 10</i>	<i>Желательность такого итога (A) от 1 до 10</i>	<i>Итоговая оценка PxA</i>
<i>Уклонение</i> 1) 2)				
<i>Приспособление</i> 1) 2)				
<i>Соперничество</i> 1) 2)				
<i>Компромисс</i> 1) 2)				
<i>Сотрудничество</i> 1) 2)				

Обсуждение и выводы

1. К какому выводу вы пришли, оценивая варианты поведения в конфликте?
2. Что нового вы узнали о себе и для себя?

Матрица
«Самооценка компетенции управления
межкультурным деловым спором»

Оцените нижеследующие высказывания по 10-балльной шкале:

I. Знаю о межкультурной деловой среде

II.

1. Конкурентность деловой среды международного бизнеса	
2. Национальные особенности ведения бизнеса	
3. Ситуации споров в партнерами межкультурной деловой среды	
4. Виды деятельности по управлению межкультурным деловым спором	

II. Отношение к межкультурному деловому спору

1. Понимаю ценность межкультурных споров	
2. Уважительно отношусь к оппонентам	
3. Могу убедить оппонента в преимуществах своего предложения	

III. Умею управлять межкультурным деловым спором

Какими высказываниями Вы обычно реализовываете активные конфликтные стили во время спора в межкультурной деловой среде? (укажите конкретные высказывания)

Сотрудничество

Соперничество

Компромисс

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Курс – подготовка к экзамену BEC-Higher, BEC-Vantage

Основной целью курса является практическое овладение английским языком как средством общения в деловой среде в устной и письменной формах в соответствии с требованиями, разработанными Советом Европы по современным иностранным языкам, соответствующим тестам BEC-1, BEC-2, Экзаменационного Синдиката Кембриджского Университета.

Курс нацелен на формирование у слушателей навыков четкого, вежливого, точного, полного и корректного общения на личном и профессиональном уровне.

В результате обучения по программе подготовки к сдаче тестов BEC-1/ BEC-2 слушатель развивает компетенции в устной и письменной коммуникации :

Устная речь – умение вести спонтанную дискуссию с деловым партнером, поддержать беседу на заданную тему, выражение своих мыслей без затруднения и с минимальным количеством ошибок, знание и употребление основной терминологии своей специальности, умение спонтанно делать мини-презентации по одной из 3 предложенных тем (1 мин.);

письмо – умение выразить свои мысли и мнение четко и с минимальным количеством ошибок в деловой корреспонденции (e-mail, доклад, отчет о работе компаний с описанием тенденций их развития, представленными графически; официальное письмо, претензия);

чтение – умение извлекать необходимую информацию из оригинального текста по проблемам экономики и бизнеса, выстраивать отдельные абзацы текста в логическом порядке, соотносить абзацы связанного текста с данными утверждениями, выполнять упражнения типа “multiple choice” и “multiple choice cloze”;

аудирование – умение понимать аутентичную речь в нормальном темпе (телефонные разговоры, реклама продукта, монологическая речь), сочетать аудирование с чтением (соотносить монологическую речь с информацией, данной на бумаге), выявлять необходимую информацию и использовать ее в видоизмененном контексте.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

В реализации программы могут быть использованы учебники, пособия и словари российских авторов соответствующего уровня, а также ведущих британских издательств Cambridge University Press, Oxford University Press, Pearson Longman, Macmillan, в том числе:

Учебник, рабочая тетрадь, аудиокассеты , компакт-диски “Business Benchmark”(Upper-Intermediate) by Guy Brook-Hart ;

Учебник, рабочая тетрадь, аудиокассеты “Market Leader Upper-Intermediate” by David Cotton; Учебник “Market Leader Business Grammar” by Peter Strutt;

Учебник “Business Vocabulary in Use” (Intermediate) by Bill Mascull;

Учебник ,рабочая тетрадь, аудиокассеты, компакт-диски “Intelligent Business” (Intermediate) by Tonya Trappe ;

Учебник “Business Vocabulary in Use” (Upper intermediate) by Bill Mascull ;

Учебник и компакт-диск “Pass Cambridge BEC Higher” by Ian Wood, Louise Pile, Anne Williams; Учебник и компакт-диск “Pass Cambridge BEC Vantage” by Ian Wood, Louise Pile, Anne Williams

В работе используются интернет ресурсы, справочные материалы.

ПРОГРАММА КУРСА

Тематика модулей
Модуль 1
Тематика, лексика: Развитие и обучение персонала Работа и профессия
Аудирование, говорение: Диалог-решение проблемы «Разработка плана повышения квалификации персонала»
Написание резюме
Грамматика: Повторение времен, Настоящие времена Present Simple & Present Progressive.
Модуль 2
Тематика, лексика: Запросы и заявления Оплата труда
Аудирование, говорение: “Процедура устройства на работу в компанию”
Написание заявления о приеме на работу в компанию
Грамматика: Повторение времен, Прошедшие времена Past Simple & Past Progressive
Модуль 3
Тематика, лексика: Навыки общения по телефону
Ролевая игра по теме «Бронирование гостиницы», «Устройство на работу по телефону»
Групповая дискуссия по теме «Навыки, необходимые для общения по телефону, в бизнес-среде»

<p>Грамматика: Повторение времен, Прошедшие времена Past Perfect & Past Perfect Progressive</p>
Модуль 4
<p>Тематика, лексика: Маркетинг , Продвижение брэнда. Основные характеристики брэнда</p>
<p>Работа в командах. Разработка маркетингового микса продукта</p>
<p>Грамматика: Повторение степеней сравнения прилагательных и наречий.</p>
Модуль 5
<p>Тематика, лексика: Продвижение товаров на рынке, брэндинг Развитие и запуск нового продукта</p>
<p>Аудирование, говорение: по теме «Подготовка рекламной кампании для запуска нового продукта»</p>
<p>Грамматика: Повторение времен. Будущие времена</p>
Модуль 6
<p>Тематика, лексика: Стенд на торговой ярмарке</p>
<p>Написание меморандума</p>
<p>Грамматика: Прилагательное</p>
Модуль 7
<p>Тематика, лексика: Деловые отношения и переговоры</p>
<p>Обсуждение важности установления хороших деловых отношений между партнерами в командах</p>
<p>Грамматика: Условные придаточные предложения 1 типа</p>
Модуль 8
<p>Тематика, лексика: Как начать собственный бизнес</p>
<p>Аудирование, говорение: Обсуждение темы «Хотели бы Вы заниматься собственным делом? Почему?»</p>

Грамматика: Придаточные предложения времени
Модуль 9
Тематика, лексика: Финансирование новых компаний
Ролевая игра
Формальное письмо
Модуль 10
Тематика, лексика: Создание бизнеса на новом месте
Обсуждение в командах критериев выбора места для нового бизнеса
Написание письма-предложения
Модуль 11
Тематика, лексика: Презентации бизнес-идей.
Обсуждение в командах структуры презентации Мини-презентация на заданную тему
Грамматика: Пассив
Модуль 12
Тематика, лексика: Деловые конференции
Дискуссия по теме «Что важнее: участие в семинарах или установление деловых контактов во время конференции?»
Модуль 13
Тематика, лексика: Отчеты Структура отчета, основанного на графиках
Аудирование, говорение: Устное описание графика, Описание графиков в парах
Модуль 14
Тематика, лексика: Деловые встречи
Грамматика: Сложные прилагательные
Говорение : Обсуждение в командах целей деловых встреч
Модуль 14
Тематика, лексика: Использование интернета

Говорение – обсуждение в командах использование интернета
Модуль 15
Тематика, лексика: Опрос сотрудников компании
Аудирование, говорение: «Степень участия персонала в принятии решений в компании»
Грамматика: Косвенная речь
Написание письма-предложения с опорой на графики
Модуль 16
Тематика, лексика: Оффшоры и аутсорсинг
Аудирование, говорение: Обсуждение к командах преимуществ аутсорсинга для участников бизнеса
Грамматика: Фразовые глаголы
Модуль 17
Тематика, лексика: Формирование лояльности у потребителя Контакты с клиентами
Аудирование, говорение: обсуждение на тему «Почему компании теряют своих клиентов?»
Грамматика: Придаточные определительные предложения Степени сравнения прилагательных
Модуль 18
Тематика, лексика: Переписка с потребителем
Говорение: Обсуждение с партером структуры письма
Написание претензии
Грамматика: Герундий и инфинитив
Модуль 19
Тематика, лексика: Бизнес семинар
Аудирование, говорение: Обсуждение повестки дня бизнес-семинара (личное высказывание и в парах). Мини-презентации по указанным темам

**Образцы заданий технологии формирования компетенции
межкультурного делового спора предпринимателя в дидактическом
модуле «Деловая иноязычная медиация» в курсе делового
английского языка**

I ЭТАП

Целевой блок. Личностная функция: ориентировка в ситуации
международного предпринимательского спора

Процессуальный блок: лекция, коммуникативный тренинг, диалоговые
технологии, картография, деловые игры

FACTFILE 1. Business English Certificate (BEC) Speaking Test

Level: BEC PRELIMINARY

PART ONE

Sample questions

Where do you come from?
Are you a student?
What are you studying?
What's your job?
What job would you like to do in the future?
What do you like most about your work/studies?
Would you like to work from home?
What are the advantages of working in a large office?
Do you like working in a team?
Do advertisements make you buy a product?

PART TWO

Task Sheet 1

A:
WHAT IS IMPORTANT WHEN....?
Choosing a company to work for

- size
- reputation
- location

B:
WHAT IS IMPORTANT WHEN....?
Launching a new product

- advertising
- samples
- cost

BEC PRELIMINARY PRACTICE TEST SPEAKING

Task Sheet 2

A:

WHAT IS IMPORTANT WHEN.....?

Attending a meeting

- being on time
- asking questions
- taking notes

B:

WHAT IS IMPORTANT WHEN.....?

Applying for a job in another country

- language skills
- work experience
- knowledge of country

PART THREE

I'm going to describe a situation.

A company wants to motivate staff to work harder. Talk together for about 2/3 minutes about some of the things the company could do to motivate them and then decide together which three things would be the best.

Here are some ideas to help you.

Scenario:

STAFF MOTIVATION

- Higher salaries
- More training
- Bonus payments
- More holidays
- Flexible working hours
- Private health insurance
- New offices
- Free company transport

Level: BEC Vantage

PART ONE

Sample questions

What's your name?

How do you spell your first name/surname?

What do you do?

Do you like your job/studies? Why/why not?

How do you spend your free time?

PART TWO

A: What is important when...?

Recruiting new staff

- Qualifications
- Experience

B: What is important when...?

Giving a presentation

- Speaking clearly
- Organising your points

C: What is important when...?

Organising an event

- Booking the venue
- Inviting the speakers

PART THREE

ORGANISING A CONFERENCE

Your company is having an open day, where members of the public are invited to have a tour of the site. Your team has been asked to organise the event.

Discuss the situation together and decide:

- what parts of the site to show the visitors
- what entertainment to provide.

Level: BEC HIGHER

PART ONE

General Questions

1

- What do you like most about your job or course?
- What's your ideal job?
- How important is English for your future career?
- How important is the place where you work or study?
- Do you prefer to work or study alone or with other people?
- Which country would you most like to work in

2

- What's the most important industry in your country?
- What kind of skills do people need to work in this industry?
- How easy is it to find a job in your country?
- How important do you think training is in the business world today?

- Which do you think is most important, good qualifications or experience?
- How has globalisation affected your country?

PART TWO

Mini presentation

Task prompt for Candidate A

You have one minute to prepare a presentation on one of the topics. You then have to talk about it for about one minute.

Task 1

A: Negotiating: the importance of good preparation

B: Performance appraisal: the importance of assessing levels of staff performance

C: Project management: the skills and qualities required to be a good project manager

PART TWO

Mini presentation

Task prompt for Candidate B

You have one minute to prepare a presentation on one of the topics. You then have to talk about it for about one minute.

Task 2

A: Business plan: the factors to consider when creating a business plan

B: Change management: how to make sure that staff can deal with changes

C: Quality control: the importance of quality control today in all areas of business

PART THREE

Please read the task carefully and then discuss it together for about 3 minutes.

COST CUTTING MEASURES

The company you work for needs to reduce costs in order to remain competitive. You have been asked to suggest ways of doing this. Discuss and decide together:

- how to assess where savings could be made
- what would be the best way to reduce costs

In groups of 2-3 people discuss the usefulness of the following tips for Speaking Task 1, BEC

It's important to give relevant answers to these questions.

1) Avoid short, uncommunicative answers.

Q: Where are you from?

A: I come from Spain ... from Madrid, but I've been living in Paris for the past year. (Keep going!) I had the chance to come to France to study at university and decided to stay here for a few years more to get work experience.

2) Avoid short, 'yes', 'no' answers.

Q: Could you explain why you're taking the BEC exam?

A: Yes certainly! I'm hoping to work for a large financial company in London ... as you can probably imagine it's very competitive to get a good job in this profession so. I decided to take BEC to help me with my career.

Q: Have you got a job at the moment?

A: No, not a full-time job. I work part-time in a local restaurant. It's a nice job and the people are lovely but it's not something I want to spend the rest of my life doing.

3) Think of examples to help you explain something that you've said.

Q: Are employment opportunities for graduates good in your country?

A: There are lots of opportunities for people who have experience but it can be difficult to get a good position when you come straight out of university. (Give an example!) I've got a lot of friends who are like me ... having to work in part-time jobs while they look for a better position. Obviously some degrees are more marketable than others so it depends on the person's qualification.

In groups of 2-3 people discuss the usefulness of the following tips for Speaking Part 2, BEC

(Example Topic)

A: Customer relations: the importance of politeness when dealing with customers

B: Training: how to ensure training opportunities are taken up by as many staff as possible

C: Advertising: the issues to consider when drawing up an advertising budget for a new product

The choice of three questions range from a very general, business-related topic for candidates with little or no work experience to one that can be answered by someone with work experience. It's therefore a task that all candidates should be able to deal with.

1. Use your 1 minute preparation time wisely and make notes of the points you'd like to make.
2. Structure your talk with a clear beginning, middle and end. Help the examiner and your partner to follow your talk by signposting your presentation clearly. When giving examples make this clear through expressions such as:
"For instance ..."
"Take ... for example ..."
"To give you an example ..."
"A case in point is ..."
"To illustrate this ..."
"To show you what I mean ..."
3. Start your talk with a powerful, attention-grabbing introduction. Instead of beginning rather unimaginatively with: *'It is really important to be polite to customers ...'* try something like: *'In the highly-competitive world we live in the last thing we want to do is lose business through poor customer relations.'*
4. If you're concerned about not having enough to talk about for 1 minute or running out of time before you've finished, the answer is to practise as often as possible. Time yourself and ask a friend for feedback.
5. Make sure you listen carefully while your partner is presenting as you will need to think of a relevant question to ask at the end.

In groups of 2-3 people discuss the usefulness of the following tips for Speaking Part 3, BEC

BEC Higher Speaking Test: Part 3: (Collaborative Task & Follow-Up Questions)

In Part 3 of the BEC Speaking test, which lasts about seven minutes (nine minutes for groups of three), the examiner will give you and your partner a card that contains a business-related situation with two questions for discussion. You will have 30 seconds to read the card. The examiner will not participate in the discussion until the end when he or she will ask each candidate questions related to the topic.

Tests ability to: initiate discussion, ask for and give opinions, agree and disagree, develop comments made by others and generate new ideas, be sensitive to turn-taking.

Example Task

The examiner will say something on the lines of:

Q: 'Now this part of the test is a discussion activity. You have about thirty seconds to read this task carefully and then about three minutes to discuss and decide about it together. You're expected to give reasons for your decisions and opinions. OK? Now you don't need to write anything. Is that clear?'

Q: 'I'll just listen and then ask you to stop after about three minutes but please speak so that we can hear you. All right?'

(Source: BEC Teachers Resource: www.cambridgeesol.org)

(Example Topic)

Staff Training

In order to show its commitment to the environment and sustainability your company has decided to dedicate a training day to the importance of responsible environmental actions the company and staff can take. You have been asked to come up with some general ideas to promote on the training day.

Discuss and decide together:

- what kinds of actions the staff and company could take to be more environmentally friendly
- how you would promote the training event to encourage staff to approach the event with a positive frame of mind.

Notice that the task is in the form of a role play or simulation and you should treat this as a real-life task. Work with your partner as if you are both in this situation, sharing opinions and trying to reach a decision.

In groups of 2-3 people discuss the usefulness of the following tips for Speaking Part 3, BEC

It will help both yourself and your partner if you work together collaboratively on this task.

1. Be prepared to ask your partner for his or her opinion rather than simply stating your own.
2. Listen 'actively' to what your partner says, responding to comments he or she makes.
3. If you need time to think, use expressions such as:
"That's a good question."
"It's funny you should ask."
"Well, to cut a long story short ..."
"Well, to be honest ..."
"It's difficult to say."
"Let me think ..."

II ЭТАП

Целевой блок. *Личностная функция: ответственный выбор медиации в урегулирования споров и выбор медиатора.*

Процессуальный блок: *дискуссия, конструктивный спор, деловые игры, рефлексивный тренинг.*

Task 1

Express your attitude to the following.

Factfile 1

Independence and neutrality

The mediator must not act, or, having started to do so, continue to act, before having disclosed any circumstances that may, or may be seen to, affect his or her independence or conflict of interests. The duty to disclose is a continuing obligation throughout the process.

Such circumstances shall include

- any personal or business relationship with one of the parties,
- any financial or other interest, direct or indirect, in the outcome of the mediation, or
- the mediator, or a member of his or her firm, having acted in any capacity other than mediator for one of the parties.

In such cases the mediator may only accept or continue the mediation provided that he/she is certain of being able to carry out the mediation with full independence and neutrality in order to guarantee full impartiality and that the parties explicitly consent.

Factfile 2

Fairness of the process

The mediator shall ensure that all parties have adequate opportunities to be involved in the process.

The mediator if appropriate shall inform the parties, and may terminate the mediation, if:

- a settlement is being reached that for the mediator appears unenforceable or illegal, having regard to the circumstances of the case and the competence of the mediator for making such an assessment, or
 - the mediator considers that continuing the mediation is unlikely to result in a settlement.
-

Factfile 3

The end of the process

The mediator shall take all appropriate measures to ensure that any understanding is reached by all parties through knowing and informed consent, and that all parties understand the terms of the agreement.

The parties may withdraw from the mediation at any time without giving any justification.

The mediator may, upon request of the parties and within the limits of his or her competence, inform the parties as to how they may formalise the agreement and as to the possibilities for making the agreement enforceable.

III ЭТАП

Целевой блок. Реализация договороспособности при заключении мирового соглашения.

Процессуальный блок: интегративные личностно ориентированные технологии (проектирование или реструктуризация сценариев событий/ситуаций профессиональной жизни), деловые игры.

Factfile 3***Conduct of the Mediation***

- 1. The Mediator and the parties shall promptly discuss the manner in which the mediation shall be conducted.*
- 2. After such discussion, the Mediator shall promptly provide the parties with a written note informing them of the manner in which the mediation shall be conducted. Each party, by agreeing to refer a dispute to the Rules, agrees to participate in the Proceedings at least until receipt of such note from the Mediator or earlier termination of the Proceedings pursuant to Article 8(1) of the Rules.*
- 3. In establishing and conducting the mediation, the Mediator shall be guided by the wishes of the parties and shall treat them with fairness and impartiality.*
- 4. Each party shall act in good faith throughout the mediation.*

Factfile 4**Conduct of the Mediation**

1

The Mediator and the parties shall promptly discuss the manner in which the mediation shall be conducted.

2

After such discussion, the Mediator shall promptly provide the parties with a written note informing them of the manner in which the mediation shall be conducted. Each party, by agreeing to refer a dispute to the Rules, agrees to participate in the Proceedings at least until receipt of such note from the Mediator or earlier termination of the Proceedings pursuant to Article 8(1) of the Rules.

3

In establishing and conducting the mediation, the Mediator shall be guided by the wishes of the parties and shall treat them with fairness and impartiality.

4

Each party shall act in good faith throughout the mediation.
