

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

*На правах рукописи*

Амир Абдулхуссейн Хашим

**ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ АРАБСКИХ СТУДЕНТОВ К ДЕ-  
ЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ**

13.00.08 – Теория и методика профессионального образования

**Диссертация на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук**

Научный руководитель:  
доктор педагогических наук,  
профессор Комарова Э.П.

ВОРОНЕЖ 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
<b>Глава I. Теоретический аспект формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.....</b>	<b>14</b>
1.1. Проблема формирования готовности студентов к деловому общению в психолого-педагогической литературе.....	14
1.2. Особенности формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высших учебных заведениях.....	36
1.3. Модель формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.....	61
Выводы по первой главе.....	84
<b>Глава II. Опытнo-экспериментальная работа по проверке формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе .....</b>	<b>86</b>
2.1. Программа формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе .....	86
2.2. Педагогические условия формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе .....	109
2.3. Опытнo-экспериментальная проверка эффективности формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.....	121
Выводы по второй главе.....	136
Заключение.....	138
Список литературы.....	141
Приложение 1.....	160
Приложение 2.....	165
Приложение 3.....	167

## **Введение**

**Актуальность исследования** обусловлена расширением межкультурного и международного взаимодействия, установлением деловых контактов в связи с интеграцией арабских стран в мировое политическое и экономическое пространство. Процессы глобализации и интернационализации обуславливают переосмысление процесса подготовки иностранных (в частности, арабских) студентов в российских вузах, задачами которого становится не только глубокое освоение изучаемых наук, но и формирование умений и навыков межкультурного общения, что способствует сближению разных народов, их культур, установлению деловых контактов с другими странами. В этой связи актуализируется проблема готовности арабских студентов к деловому общению с представителями разных стран с целью подготовки конкурентоспособного и компетентного профессионала, способного осуществлять профессиональную деятельность не только у себя в стране, но и на международной арене.

В современных условиях активно развиваются деловые контакты арабских стран с Россией и другими европейскими государствами, что особенно актуализирует проблему формирования готовности арабских студентов к деловому общению. Немаловажную роль играет также изучение кросскультурного личностного общения, общения в поликультурной среде, что требует развития у арабских студентов таких качеств, как мобильность, самоорганизация, целеустремленность, открытость к инновациям, креативность, готовность к постоянной работе над собой, развития способности решать проблемные задачи. Все это обуславливает интерес к исследованию проблемы формирования готовности арабских студентов к деловому общению с представителями разных стран.

### **Степень разработанности проблемы.**

В зарубежной и российской научной психолого-педагогической литературе исследованы проблемы коммуникации (Г.М. Андреева, Е.Н. Зарецкая, Л.А. Петровская, А.И. Садохин), личностного общения (Т.А. Ильина), обще-

ния между людьми-представителями разных культур (М.М. Бахтин, Л.С. Зорьева, А. Кребер, Г. Клакхон). Проблема деловой коммуникации и делового общения начала активно изучаться в 60-х годах XX века и стала предметом специальных исследований в работах как зарубежных авторов (Л. Джуддл, И. Лингарт Т. Парсонс, С. Ховланд и др.), так и российских ученых (В.Г. Афанасьев, Е.Н. Зарецкая, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, Л.Д. Столяренко и др.)

Деловое общение как предмет исследования освещается в трудах С.А. Баукиной, М.Ю. Дьяковой, В.И. Ивановой, С.В. Колядко, И.Н. Красоткиной, И.В. Михалкиной, Е.Н. Пшеничной и др. Обзор различных аспектов коммуникативного взаимодействия дается в публикациях И.Б. Авдеевой, А.Ю. Алипичева, Н.А. Кочетуровой, В.В. Матюшенко, И.Н. Просвиркиной, И.Н. Розиной, В.М. Хальзовой, В.П. Фурмановой и др. Переговорный процесс в рамках коммуникации стал предметом изучения О.Я. Гойхман, О.М. Орлова, О.А. Осипенок и др.

Важно отметить публикации, в которых отражены вопросы формирования и развития коммуникативных способностей (Ю.В. Баканова, Ю.В. Дубровицкая, Н.Ю. Кузьменкова, Л.Я. Лозован, А.А. Максимов, Т.М. Михеева, Е.В. Наумов, В.В. Самарич, И.А. Солодков, С.П. Суханов, Н.П. Тюменева, Г.А. Фаллер и др.), коммуникативной компетентности (М.В. Бернавская, В.Г. Гаджиагаева, И.И. Галимзянова, Н.Н. Доловова, О.В. Карунная, Т.В. Куприна, О.А. Минеева, С.И. Обушак, И.Ф. Савельева, Г.С. Трофимова и др.), эффективности коммуникативного взаимодействия (Ю.И. Апарина, Ю.А. Веряева, М.И. Корчагина, Н.Ю. Кузьменкова, Ю.В. Любимова, С.Я. Ромашина, И.И. Просвиркина и др.).

Проблемы формирования готовности к деятельности были рассмотрены в трудах известных российских ученых Б.Г. Ананьева, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, С.Л. Рубинштейна, Д.Н. Узнадзе; виды и уровни готовности проанализированы в работах Б.А. Сосновского, В.Н. Лоскутова и др.

Проблемой интеграционных процессов среди арабских ученых занимались Абдельхай Валид, Аль-Айсауи Ибрагим, Атыя Филипп, Ахмед Хадер, Исмаил Сабрн Аблалла, Мамед-заде П.Н. Отдельные аспекты готовности арабских специалистов к общению с представителями разных культур представлены в диссертации Ради Хмуд Джассим.

Анализ психологических и педагогических источников по проблеме готовности к деловому общению и деловой коммуникации показал, что эти исследования способствовали накоплению и систематизации научной информации по данной проблеме, однако такой аспект как готовность арабских студентов к деловому общению с представителями разных стран изучен недостаточно. До сих пор не уточнена специфика формирования готовности арабских студентов к деловому общению, не разработана модель данного процесса, не выявлены педагогические условия, при которых этот процесс происходит эффективно.

Таким образом, складываются противоречия между:

- потребностями в формировании готовности арабских студентов к деловому общению с представителями других стран и недостаточным вниманием к ее развитию в образовательном процессе российского вуза;

- необходимостью формирования готовности арабских студентов к деловому общению и отсутствием разработанной модели, позволяющей формировать данную готовность;

- необходимостью оценки уровня сформированности готовности арабских студентов к деловому общению и отсутствием критериев и показателей, позволяющих диагностировать этот уровень.

Недостаточная теоретическая и практическая разработанность поставленной проблемы и перечисленные противоречия определили **научную задачу** настоящего исследования, которая заключается в разработке основных теоретических и научно-практических положений формирования готовности арабских студентов к деловому общению в высшей школе.

Актуальность проблемы, ее теоретическая и практическая значимость, определили выбор **темы исследования**: «Формирование готовности арабских студентов к деловому общению в высшей школе».

**Объект исследования** – обучение арабских студентов в высшей школе России.

**Предмет исследования** – формирование готовности арабских студентов к деловому общению с представителями деловых кругов России.

**Целью исследования** является разработка и экспериментальная проверка модели формирования готовности арабских студентов к деловому общению в процессе обучения.

В соответствии с проблемой, целью, объектом, предметом исследования были определены следующие **задачи**:

- на основе анализа психолого-педагогической литературы по проблеме исследования уточнить понятие «готовность арабских студентов к деловому общению», выявить его содержание и структурные компоненты;

- разработать и апробировать модель формирования готовности арабских студентов к деловому общению, выявить этапы ее реализации;

- разработать Программу формирования готовности арабских студентов к деловому общению;

- выявить педагогические условия, способствующие формированию готовности арабских студентов к деловому общению;

- экспериментально проверить эффективность разработанной модели и педагогических условий формирования готовности арабских студентов к деловому общению.

В качестве **гипотезы исследования** выступило предположение о том, что эффективность формирования готовности арабских студентов к деловому общению обеспечивается, если:

- определены содержание и структура готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, включающие в себя когнитивно-

содержательный, мотивационно-ценностный, деятельностный, рефлексивно-оценочный компоненты;

- разработанная модель, включающая цель, методологические подходы, принципы, этапы формирования готовности арабских студентов к деловому общению, будет являться теоретической основой данного процесса в реальной педагогической практике;

- выявленные педагогические условия формирования готовности арабских студентов к деловому общению способствуют эффективности данного процесса.

**Методологическую основу исследования** составили следующие подходы:

- системный (С.И. Архангельский, В.Г. Афанасьев, И.В. Блауберг, Ф.Ф. Королов, Г.П. Щедровицкий, Э.Г. Юдин), позволяющий представить готовность арабских студентов к деловому общению как целостное образование, как единство его структурных компонентов;

- личностно-ориентированный подход к организации образовательного процесса, с позиций которого арабские студенты рассматриваются как активные участники образовательного процесса, обладающие индивидуальными особенностями, творческим своеобразием, определенным уровнем способностей (О.В. Артюшкин, Е.В. Бондаровская, В.И. Загвязинский, Э.Ф. Зеер, Е.А. Зимняя, А.С. Петелин, В.В. Сериков, И.С. Якиманская и др.);

- аксиологический подход, обусловивший исследование проблемы формирования готовности арабских студентов к деловому общению с позиции ценностей, которые понимаются как отношение, связывающее природное и общественное, материальное и идеальное (Е.А. Ермолинская, О.А. Кривцун, Б.С. Мейлах, В.Н. Мясичев, В.А. Сластенин, Н.П. Соколова, К. Ясперс и др.);

- контекстный подход (А.А. Вербицкий, В.Ф. Тенищева, О.А. Шевченко) рассматривает процесс готовности арабских студентов к деловому общению

как учебно-профессиональную и квазипрофессиональную деятельность арабских студентов в процессе обучения;

- компетентностный подход (В.И. Байденко, А.А. Вербицкий, С.Б. Серякова и др.) рассматривает готовность арабских студентов к деловому общению не как совокупность знаний, умений и навыков, а как формирование личностных качеств и компетенций, позволяющих решать профессиональные проблемы в процессе делового общения;

- коммуникативный подход, представленный в исследовании как метод познания сущности и закономерностей делового общения (М.Я. Бахтин, Е.Ю. Гениева, Ю.Н. Емельянов, Э.П. Комарова, Р.П. Мильруд, Е.М. Решетникова, В.Н. Янушевский и др.).

**Теоретическую основу исследования** составили основные положения теории и практики коммуникации (Г.М. Андреева, Н.В. Муравьева, Л.А. Петровская, А.И. Садохин), теории готовности обучающихся к общению (К.А. Абульханова-Славская, Л.Ф. Гайсина, А.А. Деркач, М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, А.Г. Ковалев, Т.В. Кудрявцева, В.А. Сластенин, В.Ф. Сахаров), основные положения теории культуры межнационального общения (А. Bank, E. J. Dionne, Л.Н. Кочам, В.П. Комаров, С.Г. Кулагина, Б.Т. Лешер, П.В. Сысоев, Н.В. Янкина и др.), концепции формирования умений делового общения (М.М. Бахтин, В.С. Библер, Дж. Гилбарт, И.С. Якиманская и др.).

#### **Методы исследования:**

- теоретические: анализ психолого-педагогической российской и зарубежной литературы, ретроспективный, сравнительно-сопоставительный, анализ, прогнозирование, обобщение, систематизация, моделирование;

- эмпирические: анкетирование, тестирование, педагогический эксперимент (констатирующий и формирующий эксперимент);

- математические методы обработки статистических данных.

Опытно-экспериментальной базой исследования выступил ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет».



Организация исследования.

**Первый этап (2012-2013 гг.)** – поисково-аналитический. В рамках данного этапа производился анализ научных источников, эмпирических исследований по проблеме делового общения в рамках высших учебных заведений; был определен объект, предмет, гипотеза и задачи исследования.

**Второй этап (2013-2015 гг.)** – проведение констатирующего эксперимента, разработка модели и программы формирования готовности арабских студентов к деловому общению, проведение формирующего этапа эксперимента.

**Третий этап (2016-2017 гг.)** – окончание формирующего эксперимента, выявление педагогических условий, при которых процесс формирования готовности арабских студентов происходит эффективно, проведение повторной диагностики, анализ результатов, полученных в ходе опытно-экспериментальной работы данных, формулировка выводов.

**Достоверность научных результатов и выводов** обеспечивается методологической обоснованностью концептуальных положений, связанных с системным, личностно-ориентированным, аксиологическим, контекстным, компетентностным и коммуникативным подходами, применением совокупности методов, соответствующих целям и задачам исследования; использованием математических методов для обработки статистических данных педагогического эксперимента.

**Научная новизна** диссертационной работы состоит в том, что:

– уточнено содержание понятия «готовность арабских студентов к деловому общению», которое рассматривается как интегративное качество личности, предполагающее знания, умения, навыки деловой культуры, положительное эмоционально-ценностное отношение к партнерам по бизнесу, соблюдение делового этикета во время переговоров; определены структурные компоненты данной готовности: когнитивно-содержательный, мотивационно-ценностный, деятельностный, рефлексивно-оценочный;

– разработана педагогическая модель формирования готовности арабских студентов к деловому общению, включающая: цель, методологические подходы, принципы, компоненты, критерии и показатели, уровни сформированности готовности арабских студентов к деловому общению;

– разработана программа формирования готовности арабских студентов к деловому общению, включающая совокупность форм, методов и средств, этапы формирования готовности арабских студентов к деловому общению;

– выявлены педагогические условия формирования готовности арабских студентов к деловому общению: развитие положительной мотивации к деловому общению арабских студентов; отношение преподавателя к арабскому студенту как к субъекту формирования готовности к деловому общению; учет индивидуальных особенностей арабских студентов-экономистов к деловому общению; овладение арабскими студентами-экономистами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных различий в деловом общении; умение грамотно выходить из стрессовых ситуаций и разрешать конфликты.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в том, что его результаты вносят вклад в разработку теории профессиональной образования: расширено представление о содержании готовности арабских студентов к деловому общению, разработанная модель, включающая методологические подходы, принципы, компоненты, критерии и показатели, уровни сформированности готовности арабских студентов к деловому общению, а также программу, может служить теоретической основой организации данного процесса в вузе; выявленные педагогические условия способствуют более эффективному формированию готовности арабских студентов к деловому общению.

**Практическая значимость** результатов исследования.

Результаты исследования, обеспечивающие формирование готовности арабских студентов к деловому общению, реализуются в образовательном процессе Воронежского государственного технического университета. Про-

грамма формирования готовности арабских студентов к деловому общению, разработанная в исследовании, включающая соответствующие формы (проблемная лекция, тренинги, практические занятия, научно-исследовательская работа, обучение в сотрудничестве, ролевая игра) и методы (метод проектов, дискуссия, проблемные ситуации, деловая игра, кейс-метод, культурный ассимилятор), способствует эффективной организации процесса формирования готовности студентов к деловому общению и может быть использована в различных учебных заведениях в работе с иностранными студентами.

**Основные положения, выносимые на защиту:**

1. Готовность арабских студентов к деловому общению – интегративное качество личности, предполагающее знания, умения и навыки деловой культуры, положительное эмоциональное отношение к партнерам по бизнесу, соблюдение делового этикета во время переговоров, эмоционально-ценностное отношение к особенностям различных культур, умение выделять общее и культурно-специфическое в деловом общении представителей разных стран, признание права на существование различных культурных моделей, готовность представлять свою страну и ее культуру, принимая и уважая точку зрения других.

2. Разработанная модель формирования готовности арабских студентов к деловому общению включает цель, методологические подходы (системный, личностно-ориентированный, аксиологический, контекстный, компетентностный, коммуникативный), принципы (целостности и системности, аутентичности, личностно-центрированной направленности, проблемности, обратной связи), структурные компоненты готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению: когнитивно-содержательный, мотивационно-ценностный, деятельностный, рефлексивно-оценочный, критерии и показатели ее сформированности; уровни (низкий, средний, высокий), программу формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

3. Программа формирования готовности арабских студентов к деловому общению включает цель, совокупность форм (лекции, семинары, тренинги, практические занятия, обучение в сотрудничестве, деловая игра, дискуссии, спич-дебаты, Интернет встречи), методы (анализ проблемных ситуаций, метод проектов, кейс-метод, культурный ассимилятор).

Программа осуществляется в три этапа:

Этап I – работа с профессионально-направленными аутентичными материалами (письменными текстами, аудиоматериалами); систематизация лексико-грамматического материала в сфере делового общения; социальная аргументация (усвоение социальных норм и требований к деловому общению и взаимодействию с представителями других стран).

Этап II – развитие умений в устной и письменной коммуникации, умения аргументированно отстаивать свою точку зрения, знание деловой этики, умение провести презентацию, вести дискуссию, формирование открытости у студентов к восприятию и взаимодействию с представителями других стран, оценка культуры с позиции её норм и ценностей, выявление и определение общего и специфического в различных культурных моделях.

Этап III – успешное взаимодействие с представителями других стран, в частности России (умение вести переговоры, достигать поставленных целей, проявление инициативы, готовность принимать на себя ответственность за устранение возможных кросскультурных конфликтов).

4. Педагогические условия формирования готовности арабских студентов к деловому общению: развитие положительной мотивации к деловому общению арабских студентов-экономистов с представителями других стран; отношение преподавателя к арабскому студенту как к субъекту формирования готовности к деловому общению; учет национальных и индивидуальных особенностей арабских студентов-экономистов; овладение арабскими студентами-экономистами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных различий в деловом общении; умение грамотно выходить из стрессовых ситуаций и разрешать конфликты.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Основные результаты исследования обсуждались на международных и всероссийских научно-практических конференциях: на Международной научно-практической конференции «Социокультурная анимация: от идеи к воплощению» (Тамбов-Таиланд, 2012); Международной научно-практической конференции «Инновационные технологии в образовании» (2012, Хургада, Египет); на Международной заочной научно-практической конференции «Модернизация образования в современном мире: от теории к практике» (Тамбов, 2012); Международной научно-практической конференции «Наука. Общество. Бизнес» (2011, Кипр, Пафос); IV Международной научно-практической конференции «Наука на рубеже тысячелетия» (2012, Барселона, Испания); XI Международная научно-практическая конференция «Формирование профессиональной культуры специалистов XXI века». (2011, Санкт-Петербург); The 3-rd Baghdad International Conference (Baghdad, 2013); I, II, III, IV Международных научно-практических конференциях «Антропоцентрические науки: инновационные взгляд на образование и развитие личности» (Воронеж, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016); Международном форуме «Инновационные подходы в современном образовании» (Италия, г. Удине, 2013).

Диссертация обсуждалась на заседаниях кафедры иностранных языков и технологии перевода Воронежского государственного технического университета, научных семинарах кафедры межкультурных коммуникаций Воронежского института высоких технологий и кафедры социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин Российского нового университета (Воронежский филиал) в 2012-2017 гг.

Результаты диссертационного исследования отражены в 17 публикациях, в том числе 4 – в журналах, входящих в реестр ВАК РФ.

Структура диссертационной работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

## **Глава I. Теоретический аспект формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе**

### **1.1. Проблема формирования готовности студентов к деловому общению в психолого-педагогической литературе**

Процессы глобализации, происходящие в обществе сегодня, привлекают внимание к вопросам переосмысления процесса подготовки специалистов экономического профиля, которые будут осуществлять профессиональную деятельность не только у себя в стране, но и на международной арене. Это создает потребность, как у государства, так и у ученых глубокого исследования вопросов межкультурного общения, что способствует сближению разных народов и их культур, установлению деловых контактов с зарубежными странами. В связи с этим актуализируется проблема формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению с целью подготовки конкурентноспособного и компетентного профессионала, который призван осуществлять профессиональную деятельность на международной арене [8].

Конец XX века ознаменовался эпохой крупных изменений государственного урегулирования межэтнических отношений в России [1]. Отправным моментом в истории изучения межкультурного пространства и национальной политики России является Концепция государственной национальной политики РФ. Согласно данному документу важной составляющей современного образования должно стать внедрение в учебный процесс программ и курсов, целью которых является формирование межкультурной компетентности обучающихся, и их внедрение в систему образования всех уровней: дошкольного, среднего и высшего.

В середине 60-х годов XX века проблема деловой межкультурной коммуникации стала оформляться в качестве самостоятельной отрасли науки и стала отдельным предметом изучения целого ряда как зарубежных, так и отечественных исследователей в области межкультурного взаимодействия

(Р.Л. Дафт, Л. Джуэлл, И. Лингарт, Т. Парсонс, В.Г. Афанасьев, Е.Н. Зарецкая, А.А. Леонтьев, Б.Д. Парыгин и др.).

Данные процессы происходили во всех странах, в том числе и в арабском мире. Изменение социального заказа привело к тому, что в арабских странах стали востребованы компетентные специалисты как в сфере делового общения, так и в области коммуникативной культуры в целом, компетентные в общении как в рамках родного языка, так и иностранного.

В связи с этим для эффективного установления деловых контактов с зарубежными странами, иностранные студенты, обучающиеся в России, должны приобретать коммуникативные умения в деловом общении, в том числе и арабские студенты-экономисты, для которых чрезвычайно важным становится подготовка к деловому общению, в результате которой они будут способны конкурировать на российском и мировом рынках.

Обзор психолого-педагогических исследований позволил нам проанализировать изменения системы высшего образования, обусловленные интеграцией России и арабских стран в мировое образовательное пространство, а также рассмотреть содержание основных понятий и категорий исследования, таких как «деловая коммуникация», которая стала оформляться в качестве самостоятельной отрасли в исследованиях зарубежных (Р.Л. Дафт, Л. Джуэлл, Дж. М. Лэйхирф, И. Линпарт), и российских ученых (В.Г. Афанасьев, А.А. Бодалев, Е.Н. Зарецкая, А.А. Леонтьев, А.П. Панфилова, Б.Д. Парыгин). Было выделено два подхода к рассмотрению делового общения: контекстный, в рамках которого деловое общение рассматривается как одна из форм умения общаться в рамках будущей профессиональной деятельности (А.А. Вербицкий, Э.П. Комарова, А.В. Хуторской), и психологический (Gredri Batesen, Поль Вацлавик (Watzlavicu), где деловое общение рассматривается как взаимодействие двух субъектов.

В рамках теоретического осмысления проблемы деловой коммуникации необходимо обратиться к характеристике таких понятий, как «общение», «деловое общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «общение в

поликультурной среде». Для достижения поставленной цели нами были проанализированы психологические и педагогические труды, в которых есть обращение к данным понятиям. Общение как предмет изучения находится на стыке таких наук, как философия, педагогика, психология, социология, лингвистика и др. Оправданным является мнение, согласно которому каждая из перечисленных наук вкладывает свое специфическое толкование в понятие «общение». Таким образом, правомерно утверждение, что теория межличностного общения является предметом междисциплинарного знания. Кроме того, повышенный интерес к данной проблеме со стороны большого числа наук стимулируют ее развитие.

На сегодняшний день науке известно множество различных определений понятия «общение». Согласно американскому ученому Ф. Дэнсу, существует 96 определений данного понятия. Автор свел все определения к трем общим признакам, на основе которых систематизированы все определения. Первым признаком является – *анализ*, вторым – *наличие положительной мотивации к общению с партнером*, третьим – *наличие оценки и самооценки акта общения* [185].

Наличие большого количества определений понятия «общение», обусловлено, прежде всего, разными подходами и взглядами на эту проблему. Так, в рамках философского знания под общением принято понимать «процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; одно из необходимых условий формирования и развития общества и личности» [169, С. 56].

В психологической науке под общением принято понимать «сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека и осуществляемое знаковыми сред-



ствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнёра» [133, С. 67].

В российской психологии к проблеме общения в своих трудах обращались такие видные психологи, как Б.Г. Ананьев, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, Л.Д. Столяренко и многие другие.

Б.Г. Ананьев обозначает общение как «специфический вид деятельности и подчеркивает, что его главной характеристикой как деятельности является построение взаимоотношений с другими людьми», далее автор указывает, что «поведение человека выступает не только как сложный комплекс видов его социальных деятельностей, с помощью которых опредмечивается окружающая его природа, но и как общение, практическое взаимодействие с людьми в разных социальных структурах» [10, С. 76].

Создатель теории деятельности в психологии, А.Н. Леонтьев, трактует «общение как одну из сторон предметной деятельности» [97, С. 112]. Б.Ф. Ломов пишет: «Общение выступает как самостоятельная и специфическая форма активности субъекта. Ее результат – это не преобразованный предмет, а отношения с другим человеком, с другими людьми» [98, С. 56]. Специфическим признаком общения является взаимодействие, в рамках которого происходит взаимное сотрудничество как минимум двух человек, при этом каждый должен выступать как субъект общения. При анализе субъект-субъектных отношений Б.Ф. Ломов делает акцент на том, что «общение не просто действия того или иного субъекта или воздействия одного субъекта на другого, но процесс их взаимодействия, в котором обнаруживаются содействие (или противодействие), согласие (или противоречие), сопереживание и т. п.» [98, С. 49].

В теоретических положениях исследований Б.Ф. Ломова определены основные три функции общения: «первая из них – информационно-коммуникативная, которая отвечает за приём и передачу информации; вторая – регуляционно-коммуникативная, заключающаяся в осуществлении коррек-

тировки действий в рамках совместной деятельности; третья – аффективно-коммуникативная, отражающая эмоции человека, вызванные включением в процесс общения» [98].

Согласно исследованиям Б.П. Парыгина, общение выступает необходимым условием социализации личности в обществе. Структуру общения Б.Д. Парыгин определяет как триединый процесс, включающий в себя три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Данная модель общения как взаимосвязанного взаимодействия трех сторон получила широкое признание как в России, так и других странах. Любой акт общения описывается через перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны, что «конкретизирует предметную область общения в соответствии с теми функциями, которые протекают в рамках коммуникативного акта» [125].

Л.Д. Столяренко трактует общение как «специфическую форму взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей» [158, С. 12]. Специфика общения людей обусловлена содержательным характером взаимодействия и определяется его предметом. Данный критерий был положен в основу классификации общения, где выделяются следующие виды: межличностное, специально-профессиональное, деловое, научное, информативно-коммуникативное, социально-политическое и т.д. Акты взаимодействия определяются целями, которые преследует общение, зависят от особенностей его осуществления, эмоционального фона, уровня культуры партнеров по общению [183; 185].

Характер реализуемого общения определяется объективными функциональными задачами, целями, которые преследует определенный вид общения. Именно это послужило основой для классификации видов общения, согласно Д.Б. Эльконину, который рассматривает общение как один из видов коммуникативной деятельности, являющимся «самостоятельным этапом развития человека» [177, С. 78].

В педагогической литературе под общением принято понимать «взаимодействие двух или более людей с целью становления и поддержания меж-

личностных отношений, достижения общего результата совместной деятельности; один из важнейших факторов психического и социального развития» [126, С. 23].

Анализ педагогических источников, предметом которых стало изучение процесса общения, приводит нас к выделению следующих его аспектов [2; 13; 14; 18; 19; 23; 186; 189; 191]:

- информационно-коммуникационный аспект, в котором общение предстает как один из видов личностной коммуникации, где происходит обмен полученной информацией;

- интеракционный аспект, раскрывающийся через взаимодействие индивидов в процессе общения;

- гносеологический аспект, где человек предстает и как субъект и как объект познания;

- аксиологический аспект, заключающийся в изучении общения как процесса обмена ценностями между людьми;

- нормативный аспект, который преследует цель изучения общения в процессе нормативного урегулирования поведения индивидов;

- семиотический аспект, где общение выступает, с одной стороны, как специфическая знаковая система, с другой – посредником в деятельности знаковых систем;

- социально-практический аспект, в рамках которого процесс общения рассматривается как обмен деятельностью, способностями, умениями и навыками.

Понятие «общение» в психологической науке очень часто заменяется термином «коммуникация». Использование данного термина обусловило разное толкование двух понятий в концептуальном аппарате психологии.

В переводе с латинского языка термин «коммуникация» означает «делаю общим, связываю, общаюсь» и имеет два толкования. Первое определяется «как путь сообщения, транспорта, связи, сети подземного коммунального хозяйства, а второе – общение, передача информации от человека к чело-

веку в процессе деятельности» [187, С. 78]. Из этого следует, что коммуникацию можно определить как обмен информацией между людьми в процессе деятельности и общения.

В настоящее время в научной литературе можно встретить три доминирующие точки зрения относительно соотношения понятий общение и коммуникация. Первая из них трактует общение и коммуникацию как синонимы (Г.В. Бороздина); вторая раскрывает общение как психологическое явление, а коммуникация предстает как функция достижения преследуемого результата (В.А. Спивак); третья точка зрения заключается в понимании делового общения как более широкого понятия, в то время как, деловая коммуникация выступает одной из форм общения (Г.М. Андреева, В.Н. Куницина, А.П. Панфилова и др.).

Поскольку два понятия очень близки по своему психологическому содержанию и наполнению, то есть полное основание использовать эти два понятия как синонимы, но при этом необходимо пояснить один момент. Говоря об общении, мы имеем в виду в первую очередь психологический феномен. Коммуникация подразумевает под собой разные его аспекты: психический, информационный, технико-технологический и организационно-экономический.

В связи с чем, коммуникация – это поведенческая сторона любого акта взаимодействия, а не только акт передачи информации между посредниками. В самом широком смысле под коммуникацией понимают все существующие способы организации социального взаимодействия между людьми.

Феномен деловой коммуникации стал предметом пристального внимания таких российских ученых, как Г.М. Андреева, Е.Н. Зарецкая, В.Н. Куницина, В.А. Спивак и др. Данные авторы определяют деловую коммуникацию как процесс активного взаимодействия партнеров, подразумевающий наличие нескольких целей, достижение которых приведет к эффективному результату, порождаемому потребностями совместной деятельности. Деловая коммуникация может быть рассмотрена как специфическая форма общения,

в процессе которого происходит обмен информацией с использованием системы знаков и символов, передаваемое сообщение всегда есть целенаправленный процесс, при котором полученная информация принимается избирательно, а взаимодействие партнеров организуется в соответствии с принятыми правилами и нормами. Реализация деловой коммуникации содержит в себе следующие положения: процесс коммуникации неизбежно сопровождается возникающими в ходе общения «барьерами» непонимания, такими как, семантический, стилистический, логический, фонетический, барьер авторитета и т.д.; при интерпретации передаваемой информации используются основные положения теории информации; при реализации деловой коммуникации на первый план выступает Я-Вы контакт, при этом личные симпатии уходят на второй план; структура коммуникативного акта может выступать в виде модели.

Деловая коммуникация подразумевает последовательную реализацию нижеперечисленных условий: наличие контактности со всеми участниками общения, независимо от их симпатий и антипатий; коммуникативный акт всегда содержателен и целенаправлен; организация деловой коммуникации осуществляется в соответствии с формально-ролевыми принципами взаимодействия, с учетом должностного положения партнеров, их прав и функциональных обязанностей; деловая коммуникация основывается на субординации и соблюдении делового этикета; наличие функциональной взаимосвязи участников деловой коммуникации для достижения эффективного предметного результата, при этом наличествует реализация личных намерений; осуществление коммуникативного контроля участников взаимодействия.

Проанализировав психолого-педагогическую литературу, мы в качестве исходных положений по определению формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению опирались на знаково-ориентировочную основу, ценностно-смысловую устремленность, операциональную основу профессионализма, индивидуальный стиль деятельности (А.А. Митяева).

В.Н. Куницина разграничивает два термина – общение и коммуникация. Первую категорию автор использует для обозначения всех типов контактов людей, т.е. общение выступает как наиболее широкая категория. Второе понятие В.Н. Куницина понимает как «специфическую форму общения, обмен информацией между людьми, при котором информация передается целенаправленно, а принимается избирательно, а взаимодействие – осуществляется в соответствии с определенными правилами и нормами» [94, С. 114].

В рамках делового общения люди решают многочисленные задачи повышения качества профессиональной деятельности. Предметом делового общения является содержание деятельности, а не внутренний мир людей, оно выступает средством приобретения профессиональных знаний и навыков [181].

В психологической науке деловое общение трактуется в нескольких значениях: «как социально-психологический процесс взаимного влияния членов коллектива друг на друга в целях согласованного и эффективного выполнения ими определенных действий, в которых реализуется потенциал личности на основе установленных служебных отношений» [167, С. 112]; как общение, которое неразрывно включено в профессиональную деятельность [115]; как процесс взаимодействия, при котором осуществляется обмен навыками, умениями, информацией, результатом которого является достижение поставленной цели [31]; «как процесс продвижения в разрешении проблем путем сопоставления, столкновения, согласования, самообогащения предметных позиций деловых партнеров» [61, С. 67]; «как условие реализации всевозможных контактов, целью которых является решения задач социально-экономического характера, в качестве субъектов при этом выступают люди разной этнической принадлежности [85]; как процесс руководства подчиненными, взаимодействие между ними, в результате которого происходит самореализация личности [124].

Т.А. Ильина деловое общение рассматривает как взаимодействие между двумя или более людьми, в рамках которого происходит достижение общно-

сти субъектов познания, при выполнении ими общей деятельности [69, С. 78]. Автор считает, что основной целью делового общения является обслуживание предметной деятельности.

Согласно данным, полученным в исследовании Р.Ф. Долгополовой, можно допустить наличие следующих коммуникативных умений, необходимых для эффективного делового общения: ориентировочные, основная цель которых состоит в оценивании сложившейся ситуации, выработке коммуникативной стратегии; информационно-аналитические, которые заключают в себе способность получать и передавать переработанную информацию; прогностические – способность проектировать виды деятельности, моделировать системы коммуникации; полемические, раскрывающиеся в таких видах, как электронные, вербальные, телекоммуникационные средства, невербальные, визуально-презентативные, цель которых заключается в создании имиджа, сочетании естественных и приобретенных черт характера; креативные состоят в принятии решения в нестандартных ситуациях, связанных с риском; рефлексивные – умения осуществлять самооценку, самоанализ и т.д.) [56].

Специфические черты делового общения обусловлены тем, что они проявляются, когда возникает вопрос о выборе коммуникативной стратегии поведения, результатом применения которой является достижение продуктивного результата коммуникативного взаимодействия [25]. При осуществлении делового общения обе стороны находятся в официальных отношениях, которые обуславливают наличие определенных нормы и стандарты поведения людей. Деловое общение носит исторический характер, проявляющийся на разных уровнях социальной системы и раскрывается в различных формах. Отличительной чертой делового общения выступает наличие самодовлеющего значения профессиональной цели, являющегося средством для достижения каких-либо других целей [182].

Среди особенностей ведения делового общения можно выделить следующие [26; 27; 28; 30; 33; 37]:

– партеры по деловому общению выступают друг для друга значимыми субъектами взаимодействия;

– наличие высокой компетенции обоих партнеров относительно предмета общения;

– результатом, к которому стремятся оба партнера по деловому общению, выступает стремление к сближению целей, продуктивное сотрудничество, улучшение партнерских отношений.

В исследования Г.С. Артынюк, Ж.В. Лихачевой, В.В. Монжиевской, Г.Г. Харисовой и других освещается проблема делового общения. Некоторые авторы рассматривают деловое общение в рамках реализации коммерческой деятельности, другие – профессиональной.

Согласно Т.Н. Курицыной, деловое общение «это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и т.д.» [96, С. 123]. Автор акцентирует внимание на цели, которую преследует деловое общение, а именно организация плодотворного сотрудничества, определяет общение в неразрывной связи с различными сферами деятельности людей.

С точки зрения В.С. Кукушина, деловое общение «это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели» [93, С. 46].

С точки зрения М.В. Колтуновой, деловое общение определяется как «коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений» [76, С. 23]. Согласно автору, ключевая особенность делового общения заключается в том, что урегулирование и решение деловых вопросов происходит в рамках правовых отношений. Целью делового общения зачастую является юридическое оформление социально-экономических интересов, которые



преследуют взаимодействующие стороны [76]. Оформление необходимой документацией в рамках юридической сферы есть одна из задач делового общения.

Несмотря на то, что деловое общение включено в решение самых многообразных задач, его цели можно свести к основным четырем [42; 67; 89; 109]:

- 1) цель реализации делового общения лежит вне поля межличностного отношения субъектов;
- 2) цель делового общения включена в мотивационную структуру субъекта;
- 3) цель общения подразумевает разделение ценностей и идеалов партнеров по взаимодействию;
- 4) цель общения включает в себе принятие мировоззренческой позиции и ценностей партнёра по взаимодействию.

Таким образом, данный вид общения отличается от других видов тем, что целью его реализации служит достижение результатов совместной деятельности, имеет место подчинение интересов партнеров для эффективного исхода переговоров.

Для более глубокого понимания сути делового общения имеет смысл сравнить его с другими видами общения. Так, в рамках реализации личностного общения, в первую очередь, осуществляются личностные отношения, присутствуют мировоззрение, личный опыт, чувства, эмоции, социальный статус участников общения, которые обязательно учитываются при организации взаимодействия [45].

В рамках функционально-ролевого общения первостепенным является учет социальных ролей и функциональных обязанностей участников общения, взаимодействие в данном случае определяется как взаимодействие на уровне социальных ролей.

В рамках делового общения можно выделить следующие его компоненты:

- когнитивно-содержательный компонент, который раскрывается через систему знаний, норм и правил делового общения;
- мотивационно-нравственный компонент, реализующийся посредством осознанного проявления качеств, которые обуславливают культуру общения;
- коммуникативный компонент, связанный с особенностями наличествующего коммуникативного потенциала;
- операциональный компонент, обусловленный опытом реализуемого общения, навыками ведения переговоров, проявлением культуры общения в практической деятельности.

Диссертационное исследование, проведенное И.А. Кононенко, позволило эмпирическим путем установить факторы, влияющие на эффективность делового общения: «объективными условиями, определяющими деловое общение, является обстановка, время, освещённость, пространственное положение партнёров, внешние помехи; субъективными условиями, сопровождающими деловое общение, выступают пол, возраст, социальное положение, индивидуальные характеристики, психическое и физическое состояние партнёров» [80, С. 45]. Результатом делового общения, согласно автору, может быть стратегия поведения, эмоциональный фон переговоров, а также информация, которая исходит от одного партнёра и усваивается другим.

Анализ теоретических работ по проблеме делового общения позволяет обозначить исследуемый феномен как процесс активного сотрудничества в рамках экономического и социокультурного поля, в ходе которого осуществляется реализация совокупности многофункциональных задач, определяющих формирование коммуникативных знаний, умений, навыков, усвоение социальных норм и ценностей [49; 51; 55; 68; 71]. Бизнес-коммуникация в свою очередь представляет собой специфичную форму общения, посредством которой происходит обмен информацией на основе экономического дискурса, реализуемый с использованием знаков и символов, целенаправленно разработанных для решения деловых вопросов.

В рамках изучаемой темы деловое общение приобретает специфические черты в связи с тем, что речь идет о деловом общении представителей разных стран, а значит, предполагает учет поликультурной среды участников деловых переговоров. Для более глубокого понимания феномена общения в поликультурном пространстве необходимо обратиться к терминологии. При обращении к российской и иностранной литературе мы находим такие термины, как «мультикультура», «межкультурное пространство», «поликультурная среда». В обозначенных терминах общим является понятие «культура», краткое концептуальное значение которого необходимо определить для дальнейшего развития темы данного исследования.

Интерес к межкультурному взаимодействию обусловлен происходящими в современном мире процессами интеграции, которые стали причиной создания Европейского Союза и других объединений, что способствовало расширению границ для активного передвижения людей, товаров, капиталов. Поэтому образовательный процесс в любом вузе, ориентированный на подготовку компетентного специалиста, выстроен так, чтобы выпускник обладал межкультурной компетенцией, что представляет ему возможность для формирования способности принимать участие в зарубежных профессиональных семинарах, конференциях и стажировках, в диалоге культур, в ведении деловых переговорах. Следует отметить, что «задача формирования межкультурной компетентности студентов вузов нашла отражение в официальных документах России (Закон РФ «Об образовании»; «Концепция модернизации российского образования до 2010 года»; Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»), в которых обозначена целевая установка на конечный результат деятельности учебного заведения – формирование ключевых компетенций [81, С. 45]. В обозначенных документах указывается на необходимость владения современными специалистами иностранными языками, быть готовым к общению с представителями самых разных национальностей, проявлять толерантность к иноязычной культуре. Отсюда следует, что произошедшие в последнее время информационные

преобразования и взятый курс государства на освоение межкультурного пространства, предъявляют новые требования к качеству преподаваемых дисциплин в вузе, к формированию необходимого комплекса компетенций у студента, позволяющего ему ориентироваться на рынке труда и быть конкурентоспособным. Все это в рамках профессиональной подготовки студентов выдвигает на первый план формирование межкультурной компетенции с использованием информационных технологий, что в свою очередь открывает перед студентами дополнительные возможности развития в профессиональной сфере, так как, во-первых, создаются предпосылки для широкого диапазона выбора жизненного пути и саморазвития личности; во-вторых, это позволяет реализовать намеченные жизненные цели и планы; и, в-третьих, предоставляет возможности для обогащения и освоения культурного наследия различных стран.

С точки зрения М.М. Бахтина, культура трактуется как форма общения между людьми из разных культур. Автор полагает, что о данном феномене следует говорить, когда во взаимодействие вступают люди, которые являются представителями как минимум двух культур. В этом случае субъект взаимодействия выступает носителем уникального мира своей культуры, который вступает во взаимодействие с такими же субъектами-носителями культуры, в процессе которого происходит взаимное воздействие каждого на мир культуры другого. Осознание своего внутреннего культурного «Я» осуществляется на основе общения с другим. Описывая взаимодействие разных культур, М.М. Бахтин отмечал: «чужая культура только в глазах другой культуры раскрывает себя (но не во всей полноте, потому что придут другие культуры, которые увидят и поймут еще больше). Один смысл раскрывает свои глубины, встретившись и соприкоснувшись с другим, чужим смыслом, между ними начинается как бы диалог, который преодолевает замкнутость, односторонность этих культур» [20, С. 45]. Автор указывает, что во взаимодействии с чужой культурой мы раскрываем все ее грани, постигаем ее особенности, осознаем отличия своей культуры от чужой, открываем новые

смысловые стороны бытия чужих стран, данный процесс происходит в виде постановки вопросов к чужой культуре, т.к. «без своих вопросов нельзя понять другого, чужого» [20, С. 48]. Такой межкультурный диалог позволяет постичь специфику чужой страны, при этом, не отождествляя ее со своей, остается целостным своя собственная культурная идентичность, но происходит взаимное обогащение.

Культура как компонент содержательного наполнения образовательной деятельности является источником знаний о специфических особенностях функционирования чужой страны, ее нормах и ценностях, мировоззрения и ролевой значимости [75; 170].

А. Кребер и Г. Клакхон разработали системное и целостное определение культуры; авторы проанализировали около 250 определений культуры, разделив их на несколько типов, а именно:

- цивилизационные культуры представляют собой совокупность усвоенных человеком знаний, верований, обычаев, нравственных принципов, способов и моделей поведения;
- исторические культуры акцентируют внимание на важном значении традиций в преемственности поколений, которые вступают главным культурным фактором;
- нормативные культуры определяются наличием специальных особенностей культурного своеобразия, обуславливающих подчинение человека определенным правилам [86].

По мнению Л.С. Зориловой, «культура объединяет науки, религии, искусства, имеет национальные особенности, тесно связана с культом предков, с их обычаями, обрядами, традициями, легендами, сказками и преданиями, которые направлены на передачу новым поколениям духовных сил народа, общечеловеческих идеалов» [66, С. 93].

Таким образом, несмотря на то, что содержание данного понятия является предметом обсуждения во многих отраслях научного знания, его значение до сих пор вызывает дискуссии. Культура несет в себе систему необхо-

димых средств саморегуляции деятельности человека, усваиваемых в процессе социализации. Культура выступает как всеобъемлющая знаковая система, включающая в себя модели человеческой деятельности, передачу опыта другому поколению в виде интериоризированных форм мыслительной деятельности и продуктов бытия; существующая в процессах опредмечивания и распредмечивания знаков. Опредемчивание подразумевает под собой переход продукта человеческой деятельности в объект, превращение действующей способности в форму предмета. Распредмечивание является обратным переходом предметности в действующую способность. А в качестве знаков выступают знания, нормы, духовные ценности.

Анализ психолого-педагогической литературы выявил, что проблема готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению как целостное образование не изучалось. Было выявлено отсутствие комплексных работ, раскрывающих специфику формирования готовности арабских студентов к деловому общению, ее структурных компонентов, учитывающих педагогические условия, формы, методы и средства, направленные на формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

В формировании готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высших учебных заведениях именно культурный фактор определяет специфику организации данного процесса, а именно: умение правильно выбрать коммуникативную роль в организации делового общения, поведенческую стратегию при организации коммуникативного взаимодействия [5]. При этом важным остается наличие готовности иностранного студента к организации межкультурного делового общения. Для более глубокого понимания проблемы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высших учебных заведениях необходимо обратиться к рассмотрению понятия «готовность» в психолого-педагогической литературе.

Проблема формирования готовности личности к участию в межкультурном диалоге впервые была рассмотрена в концепции диалога культур М.М. Бахтина, о научных взглядах которого шла речь выше.

Проблема формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в нашем исследовании рассмотрена через готовность к деятельности, т.к. общение выступает как коммуникативный вид деятельности. В современной психолого-педагогической литературе проблема готовности человека к любой деятельности широко представлена в работах К.А. Абульханова-Славской, Е.П. Ильина, А.В. Петровского и др. В трудах этих ученых готовность к определенному виду деятельности представлена как комплекс качеств, знаний, практических умений и навыков, состояний и отношений, определяемых конкретным видом деятельности и необходимых для достижения социально-значимых результатов.

Российские психологи (Б.Г. Ананьев, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.) понимают под готовностью к деятельности комплекс способностей, включая в структуру готовности различные свойства и качества личности [10; 97; 138]. При этом способность есть более общая категория по отношению к свойствам и качествам. По мнению ученых (В.А. Сластенин и И.Е. Брякова), которые занимались изучением проблемы готовности студентов к профессиональной деятельности, готовность к деятельности есть способность к уверенно выполняемой и эффективной профессиональной деятельности, в рамках которой можно выделить ряд основных компонентов: психологический, научно-теоретический и практический.

С точки зрения К.К. Платонова, структура готовности включает в себя три взаимосвязанных компонента: моральную готовность, психологическую и профессиональную [130]. В рамках моральной готовности автор выделяет социальные качества личности, психологическая готовность, по его мнению, включает в себя индивидуальные особенности психических процессов, и профессиональная - опыт личности.

С точки зрения М.И. Дьяченко и Л.А. Кандыбович [57], формирование готовности есть процесс очень длительный, состоящий из развития положительного отношения к тому или иному виду деятельности; черт характера, мотивов, адекватных требованиям деятельности; приобретения необходимых знаний, навыков, умений, процессов восприятия, внимания, мышления, эмоциональных и волевых проявлений. В результате готовность к деятельности выступает устойчивой характеристикой личности.

Р.Д. Санжаева [142] трактует готовность как систему, которая имеет сложную динамичную структуру, включающую в себя следующие компоненты: мотивационный, ориентационный, операционный, волевой и оценочный. Автор указывает на то, что степень выраженности каждого из компонентов является показателем высокого уровня готовности специалиста к выполнению деятельности. А недостаточная их развитость, по мнению исследователя, свидетельствует о незавершенности формирования готовности к деятельности.

С точки зрения М.М. Геворкян, «готовность студентов к ведению поликультурного диалога понимается как неотъемлемая часть образовательного процесса, в рамках которого происходит личностное самоопределение и этническая идентификация» [43, С. 44].

Теоретический анализ позволил обнаружить, что готовность рассматривается как состояние и как качество личности, а готовность к деятельности выступает в качестве сложного психолого-педагогического образования, включающего следующие составные компоненты: мотивационный, ориентационный, операциональный, волевой и мотивационно-ценностный [73]. Психологическое состояние готовности определяют процессы, свойства и качества личности, где важная роль отводится мотивационной составляющей, выступающей стержневым звеном в многоуровневой структуре готовности. Как подчеркивает В.А. Сластенин, «вне мотива невозможна ни одна деятельность, не реализуемы никакие, даже самые усвоенные знания и предельно сформированные умения» [150, С. 67].



Специфика нашего исследования – раскрытие сущности феномена готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению – потребовало выявления структурных составляющих готовности, определения критериев и уровней ее сформированности. Анализ широкого круга исследований [158; 164; 170], в которых рассматриваются проблемы формирования делового общения студентов, выявляет недостаточную разработанность технологий, средств и отдельных техник для формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению. Остаются неразрешенными вопросы, касающиеся роли и места делового общения в исследовании проблемы межкультурных отношений; насколько возможно и целесообразно использовать знания естественных и гуманитарных наук при построении модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению; какую роль в педагогическом знании играют результаты изучения более сложного комплексного явления «готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов» в отличие от традиционных исследований межкультурных отношений в образовательном процессе; как осуществить моделирование процесса формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению; как обосновать педагогические условия формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

Таким образом, актуальность исследования формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе обусловлена совокупностью неразрешенных практических и теоретических противоречий.

Сегодня деловое общение нередко подменяется понятием «бизнес-коммуникация», в психолого-педагогических источниках игнорируется факт объединения противоположных тенденций в развитии международных отношений; существенные групповые явления в межкультурном пространстве (этнический стереотип, межэтнический конфликт, этнокультурная толерантность и др.) рассматриваются изолированно друг от друга как отдельные феномены; отношения в межкультурном пространстве изучаются без учета их

динамической сущности; управление международными отношениями в ряде случаев недостаточно учитывает психологические закономерности развития указанного феномена; в попытках совершенствовать международные отношения нередко игнорируются процесс общения, члены групп представителей разных культур испытывают значительные трудности во внутригрупповых отношениях, часто резервы деловой международной деятельности реализуются далеко не полностью.

Рассмотрение делового общения в аспекте международного сотрудничества, предполагает наличие специфических методов и средств формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению. Организация межкультурного сотрудничества арабских студентов-экономистов обуславливает специфику основных структурных компонентов, образующих деловое общение. При этом, важно учитывать такие аспекты делового общения, как этнические стереотипы, этнокультурную идентичность, гетеростереотип, этнокультурная толерантность, межэтнические конфликты и т.п. Деловое общение, реализуемое в рамках межкультурного пространства, затрудняет возможность мыслительного обдумывания плана коммуникативного поведения, в связи с чем возникает непринужденность форм общения имеет место грамматические и стилистические особенности речи: междометия, синтаксически незавершенные предложения, наличие кратких вопросов, пауз, заполняющихся словами, не имеющие под собой никакой смысловой нагрузки. Основным принципом речевого поведения в деловой межкультурной коммуникации является принцип кооперации, который реализуется в наличии такта, релевантности высказывания, великодушия, полноты высказанных мыслей, согласия, симпатии, скромности. Не все указанные выше особенности принципа кооперации могут быть осуществлены в одном коммуникативном акте, у собеседника есть право отказаться от общения, не принять другую точку зрения, но при этом необходимо быть тактичным, корректным в высказывании опровержения, уважать этнокультурную принадлежность собеседника. Межкультурный переговорный процесс является неотъемлемой состав-

ляющей деловой коммуникации, что предполагает искусство вести диалог с представителями другой страны. Данный аспект позволяет поддерживать конкурентоспособность личности как профессионала. Умение выстраивать межкультурный диалог стало важнейшим инструментом урегулирования этнических конфликтов. Владение межкультурной компетенцией предполагает межличностное деловое общение нескольких представителей других стран с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.

Таким образом, проанализировав психолого-педагогическую литературу по различным аспектам исследуемой проблемы (общения, делового общения, понятия «готовность» и др.), мы пришли к выводу от том, что понятие «готовность арабских студентов-экономистов-экономистов к деловому общению», можно рассматривать как интегративное качество личности, предполагающее умения, навыки и знания деловой культуры как своей, так и других стран, положительное эмоциональное отношение к партнерам по бизнесу, соблюдение делового этикета во время переговоров, эмоционально-ценностное отношение к особенностям различных культур, умение выделять общее и культурно-специфическое, признание права на существование различных культурных моделей, готовность представлять свою страну и ее культуру, принимая и уважая точку зрения других.

## **1.2. Особенности формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высших учебных заведениях**

Произошедшие коренные изменения в системе высшего образования потребовали пересмотра системы подготовки кадров высшей школы. Акцент делается на личностных компетенциях, формируемых в процессе обучения умениям и навыкам профессиональной деятельности. К числу важных личностных образований относится конкурентоспособность и продуктивность деятельности на международной арене. Данный факт обусловил возрастание числа работ по изучению особенностей формирования делового общения студентов в межкультурном пространстве. Согласно логике исследования, возникла необходимость проанализировать суть процесса формирования делового общения. В этой связи была изучена научная база, созданная учеными, исследующими проблему формирования готовности к деловому общению в процессе обучения в вузе [40; 73; 144].

Так, предметом изучения Г.С. Кочминой стал процесс организации делового общения в иноязычных ситуациях обучения студентов [83]. Иноязычное деловое общение автор трактует как «вид регламентированного общения в иноязычных ситуациях установления и развития контактов, содержанием которых является социально-значимая совместная деятельность, направленная на продвижение в разрешении проблем путем сопоставления предметных позиций, содействующая развитию отношений и личностному становлению» [83].

В своем диссертационном исследовании Т.Н. Галинская ставит цель обосновать и экспериментально проверить педагогические условия обучения студентов университета иноязычному деловому общению [24]. Под деловым общением автор понимает «вид регламентированного взаимодействия в иноязычных коммуникативных ситуациях, содержанием которого является социально-значимая совместная деятельность, направленная на достижение целей субъектов путем сопоставления предметных позиций» [41, С. 74].

М.В. Дементьева под готовностью студентов к деловому иноязычному общению понимает «сложное интегральное образование, существующее в единстве мотивационно-мотивационно-ценностного, содержательно-операционального и оценочного компонента и выступающее важным показателем профессионализма специалиста» [51, С. 14]. Автор указывает, что формирование у будущих специалистов с высшим образованием готовности к деловому иноязычному общению является объективной необходимостью. Эта необходимость обусловлена усилением интеграционных процессов в современном мире, расширением международного сотрудничества во всех сферах жизнедеятельности российского общества, повышением уровня общей культуры. Сформированность готовности к деловому иноязычному общению обеспечивает успешность деловых контактов с зарубежными партнерами и удовлетворенность специалиста процессом и результатом своей деятельности.

С точки зрения И.Г. Бельской понятие «готовность студентов к деловому общению» определено с гуманистических позиций и трактуется «как внутреннее свойство студентов, которое реализуется в образовательном процессе и характеризуется степенью сформированности осведомленности, сознательности, действенности, умелости, благодаря которому они могут осуществлять гуманно ориентированное деловое общение с учетом всех условий, в которых оно происходит» [25, С. 33].

Таким образом, обобщая приведенные трактовки, деловое общение студента-иностранца можно представить как интегративное динамическое структурное качество личности, формирующееся в образовательном процессе, содержанием которого является социально-значимая совместная деятельность по достижению поставленных целей взаимодействия в рамках межкультурного пространства.

При рассмотрении формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению важно рассмотреть ее в динамике межличностных отношений. С точки зрения Н.Н. Обозова, закон взаимной ва-

лентности отношений заключается в соответствии модальностей партнеров друг к другу. Если один человек относится к другому положительно, то это вызывает также положительное отношение. За единицу отношения одного человека к другому берется чувство. Чувства и сопровождающие их действия образуют основу отношений, в соответствии с которой строится взаимодействие и общение партнеров. Исследованием межличностных внутригрупповых отношений занимались такие психологи, как Г.М. Андреева, А.И. Донцов, М.Ю. Кондратьев, Дж. Морено, В.Н. Мясищев, А.В. Петровский, Н.Н. Обозов и мн. др. Межличностные отношения – это отношения, складывающиеся между отдельными людьми, а межличностные внутригрупповые отношения в системе образования уникальны для подростков в контексте социального развития личности. В межличностных внутригрупповых отношениях в юношеском возрасте активно формируется мировоззренческая деятельность. В этом возрасте совершенствуется самооценка, что оказывает большое влияние на развитие человека как личности. Возникают конфликты в общении из-за непонимания, из-за сложностей взаимодействия с преподавателями и из-за трудностей межличностного общения.

Наличие в современном мире обширных межнациональных связей обусловили необходимость владения выпускниками вузов умениями делового общения в поликультурном пространстве, что стало причиной пристального внимания преподавателей вуза к проблеме формирования межкультурной компетентности студентов. Но, результаты теоретического исследования данного вопроса позволили прийти к выводу, что эффективность обучения деловому общению в современной образовательной практике невелика. Причиной данному факту может служить, недостаточная дифференциация содержания понятия «деловое общение» и «профессиональное общение», которые обуславливают специфику межкультурного диалога [84]. В психолого-педагогической литературе нет подтверждения факта их противоположного значения друг другу. В то же время нельзя определить исследуемые понятия как синонимы, поскольку каждое из них обладает комплексом специфиче-

ских характеристик. Так, профессиональное общение трактуется как процесс целенаправленного взаимодействия субъектов профессиональной деятельности с целью выполнения производственных задач посредством взаимного воздействия поведение и чувства друг друга [106]. Данный процесс всегда включен в заданные рамки, определяемые кругом решаемых профессиональных задач. Деловое общение рассматривается как вид коммуникативной деятельности, заданный в конкретных условиях межличностного взаимодействия, целью которого является достижение эффективности решения производственных задач.

Вопрос о формировании межкультурной компетентности студентов, способствующей успешной реализации делового общения в межкультурном пространстве, неизбежно обращает к области межкультурных исследований. По мнению ряда ученых, важным аспектом в освоении межкультурного пространства студентами является вопрос об определении критериев для сопоставления культур [67; 104; 99; 100]. В научной литературе представлены многообразные подходы, мнения и позиции исследователей, которые занимались изучением данного вопроса. Основным подходом при решении определения критериев является подход, согласно которому выделяются универсалии, т.е. характеристики, которые типичны для всех культур. Универсалии включают в себя комплекс базовых ценностей и нравственно-этических норм, характерных для духовного развития человечества, на основе которых формируется общность культур, они являются своеобразным фундаментом для взаимопонимания и взаимодействия представителей разных культур. Наряду с этим существуют и специфические черты, которые определяют своеобразие культуры. По мнению Н.М. Громовой [46], к таким характеристикам, которые именуются структурными признаками, относятся особенности организации профессиональной деятельности. Структурной составляющей этой деятельности является деловое общение, представляющее собой сложное и многообразное явление, осуществляемое в области межнационального сотрудничества. Деловое сотрудничество между представителями

разных наций, реализуемое в форме деловых контактов, осуществляется на протяжении ряда фаз, которые выделяются на основании положений теории деятельности. Эффективность итогового результата делового общения зависит от успешности реализации каждой из фаз.

Теоретическое осмысление исследований по проблеме осуществления деловых переговоров позволяет выделить две группы факторов, которые влияют на эффективность контакта в целом [104; 106; 107]. В рамках первой группы выделяют экстралингвистические факторы, которые включают в себя систему принятых правил, норм, форм, установок, ориентаций и отношений к профессиональной деятельности. Указанные факторы влияют на ход делового контакта на каждой из перечисленных фаз. В рамках второй группы выделяют речевые факторы, которые также имеют влияние на каждой фазе и отражаются в коммуникативном поведении партнеров по общению, как на этапе подготовки, так и на этапе реализации профессиональной деятельности. Рассмотрим каждую группу факторов, влияющих на развитие делового контакта в межкультурном пространстве, более подробно.

Основной задачей *первой фазы* развития делового контакта является сбор информации, которая касается объективных данных функционирования группы, с которой предстоит реализовать деловое общение; б) характеристика партнеров в плане социального статуса и менталитета. Данная задача достигается путем изучения рекламных проспектов, публикаций, изучения опыта деятельности группы на экономическом рынке, учитывая регулярность деловых контактов, а также посредством общения с компетентными зарубежными и отечественными специалистами.

*Вторая фаза* развития делового контакта включает в себя планирование будущей совместной деятельности. Эффективное планирование обусловлено уровнем владения партнерами навыками взаимодействия, выстраивание адекватной ситуации стратегии и тактики работы с корпорацией, и как следствие выбор наиболее перспективной линии сотрудничества в сфере решения экономических задач.



*Третья фаза* развития делового контакта заключается в последовательной реализации намеченного плана сотрудничества в рамках обозначенной группы с целью достижения эффективного результата планируемой деятельности с использованием выработанных правил, установок, норм и ориентаций в рамках делового контакта. При реализации намеченного пути сотрудничества необходимо принять во внимание тот факт, что для определенных наций преобладающей является ориентация на достижение поставленной цели в рамках указанной фазы, для других культур доминирующей ориентацией является сохранение гармоничных межличностных отношений. Учет межкультурных особенностей в создании деловых контактов является определяющим фактором успешности реализации делового общения в высшей школе.

Главной задачей, которую включает *четвертая фаза* развития делового контакта, является принятие решения относительно поставленной деловой цели взаимодействия и поведение итогов переговоров.

Р. Льюис на основании данных, которые были получены в результате сопоставления культур, выделил три их типа: «моноактивный, полиактивный и реактивный» [196], автор их трактует как типы наций. Данная классификация позволяет более глубоко и дифференцированно выделить культурные особенности каждой нации, определить сущность делового общения в межкультурном пространстве, обозначить специфику реализуемого общения в зависимости от культурной принадлежности участников делового контакта.

Анализ теоретических воззрений ученых в рамках педагогических и экономических исследований, позволил выделить специфику делового общения в сфере экономики: использование установленных правил коммуникации при взаимодействии партнеров в области межкультурного менеджмента и бизнеса с опорой на основы деловой этики [159, С. 67].

Процесс формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в межкультурном пространстве происходит с учетом поликультурной среды, которая опосредует выбор поведенческой стратегии в отношении представителя другой культуры. Нормы и традиции культуры,

которые формировались в процессе длительного исторического развития человечества позволяют человеку освоить специфику культурно-исторического развития страны, научиться взаимодействовать с представителями своей культуры на основе интериоризированных правил и норм в ходе социализации, формируя при этом в человек умения, которые участвуют в передаче своего культурного богатства, направляя развитие поликультурной личности [111; 140].

Учитывая роль исторического фактора развития в формировании и развитии поликультурной личности, необходимо обратиться к рассмотрению культурно-исторической концепции Л.С. Выготского, которая позволит пролить свет на специфику изучения межкультурной коммуникации и позволит определить предпосылки для построения процесса формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в межкультурном пространстве. Основные положения данной концепции сводятся к следующему [39]:

1. Главенствующая роль в развитии человека отводится социокультурному фактору. По мнению В.П. Зинченко, «культура, изменяя человека, обуславливает создание специфической «картины мира» – мировоззрения, заключающим в себе культурно-обусловленный тип поведения» [65, С. 58]. Основными составляющими данного процесса являются универсалии, константные переменные, благодаря которым и происходит трансляция культурного наследия от поколения к поколению. В связи с чем, сам процесс формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе раскрывается через освоение студентом необходимых ценностно-нормативных составляющих, которые отражают национальную картину мира, раскрывающаяся в изучении философских понятий, иерархически организованной ценностной системы, культурных моделей поведения.

2. Ведущая роль в развитии человека отводится процессам обучения и воспитания, что позволяет руководить расширением естественных возмож-

ностей человека. При возрастании и расширении возможностей человека происходит трансформация ранее усвоенных культурных образцов поведения, происходят значимые изменения в присвоенной системе знаний, и, как следствие, формирование целого комплекса новых форм поведения под влиянием целого ряда внешних приемов. В связи с этим, важную роль в формировании и расширении знаний студента о родной и иноязычной культуре берет на себя специально организованная образовательная деятельность, которая обуславливает индивидуальную поведенческую траекторию студента и выработку эффективной стратегии поведения в поликультурной среде. Обозначенное выше положение дало возможность рассматривать обучение и воспитание как единый образовательный процесс, целью которого является формирование и развитие у студентов навыков делового общения, к которым относятся дифференциация универсального и специфического в изучении иноязычной культуры; понимание другой выстроенной картины мира, обусловленной культурной спецификой; постижение смысловой нагрузки взаимодействия культур и языков.

3. Признание роли средового фактора на становление человека как носителя индивидуальных свойств. В рамках данного принципа образовательная деятельность в процессе формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе рассматривается как условие формирования его индивидуального жизненного пути, непрерывного развития и совершенствования человека. Взаимодействуя с окружающей средой, человек проходит все этапы обретения индивидуальности, поскольку среда предстает перед ним как динамическая и изменчивая система. По выражению Л.С. Выготского, «вне диалога с окружающим миром человек не способен развить в себе личные качества, которые необходимы для успешного взаимодействия» [39, С. 31]. Из этого следует, что образовательный процесс в рамках взаимодействия межкультурных систем в процессе формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в межкультурном пространстве является главным средством, благодаря кото-

рому происходит сближение двух и более культур и формирования на этой основе толерантности по отношению представителей чужих стран.

4. Осуществление сотрудничества как важного компонента при взаимодействии. Сотрудничество выражается в целенаправленном и взаимном процессе постановки целей общения посредством договоренности относительно путей и способов достижения эффективного результата. Данный принцип обуславливает взаимную активность студента и преподавателя в отношении реализации целей обучения.

Активность студента выражается в том, что он «усваивает знания и вырабатывает к ним определенное отношение через понимание – осмысление – принятие того, что происходит с ним и вокруг него, а с другой стороны, активность преподавателя заключается в организации и регулировании ситуации взаимодействия, в которой осуществляется обучение и воспитание студента посредством его собственного опыта» [39, С. 98]. Проявляя активность при взаимодействии, студент тем самым научается ориентироваться в межкультурном пространстве и управлять процессом делового общения в сторону взаимопонимания и сотрудничества, способен решать проблемы в случае межкультурного конфликта.

5. Механизмы интериоризация и интракореоризации как способы развития. Согласно теоретическим воззрениям В.В. Давыдова, процесс обучения и развития всегда сопровождается отношением обучаемого к окружающей действительности [48, С. 49]. В процессе формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в межкультурном пространстве осуществляется переход от внутреннего плана действия во внешний, реализуемый посредством внешних форм и культурных знаков [48]. В личностной сфере происходит формирование смыслов, чувств, внутреннего плана поведения в отношении взаимодействия с представителями иной культурной среды. Именно сформированные таким образом модели поведения позволяют достичь эффективного результата межкультурного взаимодействия. В связи с чем, процесс обучения и воспитания в рамках формирования готовности

арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе логично следует от внутреннего плана к внешнему плану личности, т.е. от мотивационного, когнитивно-содержательного и эмоционального плана к поведенческому. Вышеуказанное позволило выделить наличие структурного компонента поведенческой составляющей – это готовность к деловому общению в высшей школе. Данный факт определил специфику поликультурной образовательной ситуации и характер взаимоотношения личности студента в межкультурном взаимодействии.

Итак, обозначенные выше положения культурно-исторической концепции Л.С. Выготского легли в основу создания методологической базы моделирования процесса формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в межкультурном пространстве, определяя структурно-компонентный состав исследуемого качества, деятельностью которого явилась готовность к деловому общению.

Формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению мы рассматриваем в межкультурном пространстве, данный факт был выбран нами не случайно, поскольку в истории развития Российской Федерации можно проследить наличие самых многообразных межкультурных связей с самыми различными государствами. Россия является многонациональным государством, дающее право своим гражданам, согласно конституционному принципу, на самоопределение народов и равноправие [115, С. 56].

Следует отметить тот факт, что развитие образовательной системы и развитие национальных отношений тесно взаимосвязаны, поскольку доминирующее воздействие принадлежит национальному фактору [112], который, во-первых, позволяет повысить сплоченность общества, во-вторых, дает возможности личности реализовать себя как субъекта национальных отношений, в-третьих, создает возможности для укрепления межнациональных отношений народов самых разных многонациональных государств. Созданная Концепция модернизации российского образования направлена на реализа-

цию обозначенных положений. Учитывая тенденции современной образовательной политики России, следует внести существенные изменения, а именно «переход к постиндустриальному, информационному обществу, значительное расширение масштабов межкультурного взаимодействия, в связи с чем особую важность приобретают факторы коммуникабельности и толерантности» [81, С. 37]. Обозначенный феномен толерантности предлагается формировать у студентов в системе высшего образования.

Рассмотрим, как реализуется принцип управляемости отношениями в системе высшего образования. Данный принцип имеет общие и специфические черты с его реализацией в образовательном процессе и в обществе в целом. Общими чертами является установление закономерностей развития межнациональных отношений, наличие целенаправленного руководства данным процессом, индентификация и устранение противоречий, совершенствование единой системы структурно-функционального аппарата. Специфическими чертами для системы высшего образования является возможность для диагностики и мониторинга динамики межнациональных отношений в рамках студенческой группы в конкретный промежуток времени, наличие дискуссий относительно проблемы совершенствования системы межнациональных связей в мире и в России, создание условий для реализации межнациональных отношений в рамках вуза, формирование поведенческих способов устранения возникших проблем в ходе межкультурного взаимодействия, активизация деятельности и мотивации студентов в отношении познания и изучения национальных особенностей разных культур [120; 121].

В рамках изучения проблемы общения и изучение национальных особенностей различных культур, мы обнаружили специфические проблемы, которые отражают временные характеристики развития отношений межкультурного взаимодействия [122; 127; 134]. Они нашли свое выражение в характере реализуемых межнациональных отношений, в конкретном историческом периоде, а также в динамике роста и снижения напряженности в межнациональных отношениях студенческой молодежи. Вместе с этим были изучены

закономерности, отражающие специфические черты субъектов национальных отношений (личность, нация), это нашло свое отражение в национальных обычаях, национальной жизни, национальном характере, национальной памяти, религиозной принадлежности, национальной идеи, национальном менталитете и др.

Складывающиеся межнациональные отношения между обучающимися в процессе формирования готовности к деловому общению имеют свою структуру и функции, которые обусловили специфику предмета нашего исследования. По мнению Г.П. Щедровицкого, при рассмотрении структуры и функций межнациональных отношений возникает сложность исследования объектов, поскольку «в этих объектах всегда одновременно существуют фактически две системы – функционирования и генезиса, причем эти системы, с одной стороны, существенно различные и должны быть различны, а с другой, не могут быть отделены друг от друга, а функционирование объекта развивающейся системы невозможно изучить отдельно от его генезиса, так как в каждый момент времени, в каждом «синхронном» срезе объекта генетические связи продолжают действовать, оказывать влияние на связи функционирования и даже более того, определяют характер межнациональных отношений» [176, С. 51].

Данное положение находит свое отражение в межнациональных отношениях, складывающихся в советский период 1960-х гг., 1980-х гг., которые имеют отличия от реализуемых межнациональных отношений в постперестроечный период с 1995 года и по настоящее время. Также следует отметить, что «географические параметры, например, межнациональные отношения на Кавказе отличаются от состояния межнациональных отношений на Урале, в Сибири и т.д., что создает сложности в оценке истории развивающихся систем потому, что источники, в том числе и научные, на авторах которых лежит доля ответственности за стремление выдавать «желаемое за действительность», часто ее, эту действительность, искажали, или замалчивали, что вполне понятно, так как наука находилась «на службе» у государ-

ственного аппарата» [176, С. 69]. На сегодняшний день также остается сложной задачей изучения характера общения и складывающихся отношений между субъектами межнациональных корпорациях, поскольку они отличаются нестабильностью, конфликтностью, непредсказуемостью, повышенной эмоциональностью, что порой искажает реальность происходящего, свой отпечаток накладывает и субъективность средств массовой информации в передаче событий, связанных с национальными отношениями.

Реализуемые отношения между студентами в высшей школе рассматриваются нами как субъект-субъектные, где субъекты общения предстают как субъекты межличностных отношений и вместе с тем выступают субъектами межнациональных отношений, кроме этого мы делаем акцент на изучение принадлежности субъекта отношений к своей национальной группе (автостереотип) и к другим национальным группам (гетеростереотип).

В условиях реализации делового общения арабскими студентами в межнациональных отношениях важное значение имеет этап преобразования полученных знаний в потребность уважать права другого человека при взаимодействии, выполнять свои обязанности [135; 173]. Обозначенная потребность является актуальной тогда, когда есть возможности для ее реализации, т.е. возникает необходимость продемонстрировать свои действия и поступки. По мнению С.Л. Рубинштейна, «только определенные поступки в полной мере характеризуют личность, уровень ее зрелости, а также можно добавить и реальную включенность этой личности в межнациональные отношения, таким образом, конкретная система межнациональных отношений студентов приводится в норму (соблюдение прав человека, национальных меньшинств, стремление к социальной справедливости, соответствие законам нравственности и др.), когда одновременно или последовательно включаются когнитивная, аффективная и поведенческие сферы личности» [138, С. 56].

Деловое общение в рамках обсуждаемой проблемы предстает как процесс целенаправленной коммуникации между участниками разных культур, целью которой является достижение взаимовыгодного сотрудничества для



обеих сторон. В процессе межкультурного взаимодействия возникают различные противоречия, вызванные этнокультурными стереотипами в отношении страны-партнера. Снизить коммуникативные и этнические барьеры в рамках делового общения позволяет специально организованная работа преподавателей высшей школы по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению с представителями других стран (в нашем исследовании – с Россией). Ключевым моментом при разработке необходимых условий и средств осуществления поставленной задачи, является выделение структурных компонентов готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

При выделении структурных составляющих важно обосновать, в рамках каких сфер происходит выделение системных компонентов. Так, когнитивная сфера является неотъемлемым образованием в системе структурных элементов готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению. Когнитивная сфера содержит в себе необходимый комплекс знаний, положений, теорий, концепций относительно культурно-специфических особенностей представителей арабских стран. Таким образом, когнитивная сфера является фундаментом теоретических положений, на основе которых формируется мотивационная сфера готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению. Мотив является основным стимулом постижения нового в уже заданной системе знаний и ориентиров. Любая деятельность всегда задается целью, в основе которой лежит мотив, детерминирующий поведенческую составляющую любой человеческой активности. Деятельностный компонент готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению позволяет на практике реализовать полученные знания в сфере межкультурного взаимодействия, проявить инициативу, активно использовать усвоенные коммуникативные стратегии. Наличие рефлексии позволяет оценить затраченные усилия, увидеть ошибки, предпринять пути для их исправления. На основе рефлексивного компонента арабских студентов-экономистов к деловому об-

щению возникает самооценка своих достижений в сфере межкультурного общения.

Выше обозначенные идеи позволяли прийти к выделению следующих структурных компонентов формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению: *когнитивно-содержательный, мотивационно-ценностный, деятельностный и рефлексивно-оценочный*, подробное рассмотрение которых будет осуществлено при описании модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

При рассмотрении проблемы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению важно коснуться экзистенциальной проблемы влияния среды (в данном случае межкультурного пространства) на личность студента и формирование его навыков взаимодействия. В категориально-методологическом плане проблема влияния среды на человека берет свое начало в анализе таких категорий, как «организм-среда» и «индивид-среда». В научной мысли под окружающей средой принято понимать совокупность воздействующих условий и влияний, обуславливающих поведение человека (Д.Ж. Маркович). В рамках психологических воззрений важное значение приобретают идеи Л.С. Выготского о культурно-историческом развитии высших психических функций, их социальной опосредованности, потенциала «зоны ближайшего развития». Кроме того, в дальнейшем анализе изучаемых категорий важно такое понятие, как «возможности», введенное Д. Гибсоном при рассмотрении окружающей среды. Все это позволяет человеку не только активно осваивать окружающую действительность, но и ее преобразовывать, при этом происходят и личностные изменения внутри самого человека.

В российской научной мысли значение среды в развитии личности анализировали Н.И. Пирогов, А.П. Нечаев, А.Ф. Лазурский, А.Ф. Лесгафт, П.П. Блонский, М.М. Рубинштейн. Существуют подходы, ориентированные на психологическое проектирование среды (П. П. Блонский, Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, А.В. Запорожец, Г.С. Костюк, А.Р. Лурия, А.Н. Леонтьев,

С.Л. Рубинштейн, Д.Б. Эльконин и др.). Так, Л.С. Выготский делал акцент на наличие трех сторон в рамках воспитательного процесса, в котором активны взрослый и сам ребенок, а также среда, в которую они включены.

В дальнейшем стала разрабатываться концепция средового подхода (Ю.С. Бродский, Е.А. Климов, Ю.С. Мануйлов, Г.Г. Шек и др.) и психологическое изучение «образовательной среды» (И.В. Дубровина, В.В. Рубцов, В.И. Слободчиков, В.А. Ясвин и др.), в этих исследованиях акцентируются различные аспекты: социокультурный (В.С. Библер, Н.Б. Крылова), ценностно-этический (К.Н. Вентцег), деятельностный (А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн), личностный (О.С. Газман, Н.И. Непомнящая, А.В. Мудрик), эмоционально-эстетический (Л.И. Божович, М.И. Лисина, В.С. Мухина), рефлексивно-субъектный (В.А. Лефев, В.Е. Лепский), рефлексивно-коммуникационный (М.И.Найденов, Ю.А. Репецкий, И.Н.Семенов, С.Ю. Степанов), рефлексивно-диалогический (Г.И. Давыдова, И.Н. Семенов).

Среда играет определенную роль на микро- и макроуровнях. Микросредой, как правило, выступает социальная группа, включающая комплекс внутригрупповых социально-психологических процессов, раскрывающих психологическую природу существования этой группы.

Деловое общение, реализуемое студентом в международной деятельности, мы рассматриваем через формируемые при этом межнациональные отношения, которые раскрываются через отношение к собственной национальной группе; отношение к другой национальной группе; отношение к себе как представителю определенной национальности; отношение к представителю другой национальности [137; 149; 154]. В рамках изучения межкультурного взаимодействия рассматриваются четыре вектора направленности межнациональных отношений, которые связаны со всеми другими общественными отношениями. Данные векторы могут быть опосредованы как внешними, так и внутренними проявлениями национальных аспектов жизнедеятельности [117]. В случае, если происходит усиление одного из векторов при одновре-

менном ослаблении другого, возникает дисбаланс, который проявляется в нарушении социально-правовых и гражданских норм.

Таким образом, формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в международной деятельности характеризуется следующими особенностями: культурной спецификой страны партнера по деловому общению, наличием необходимых личностных качеств и умений коммуникантов, этнокультурной принадлежностью партнеров по деловому общению, спецификой социально-экономического развития стран-партнеров, субъект-субъектными отношениями, в которые вступают участники межкультурного взаимодействия.

Рассмотрение проблемы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в международной деятельности было бы неполным без обращения к понятию межкультурной компетентности в сфере социально-экономических отношений.

Межкультурное сотрудничество деловых людей представляет собой актуальный объект научного исследования, направленного на раскрытие специфики культурной среды в международном бизнесе, изучение культурной обусловленности конфликтных отношений в экономической сфере, поиск эффективных стратегий преодоления культурных барьеров в достижении взаимовыгодных целей делового партнерства [60; 151].

В процессе формирования готовности арабских студентов к деловому общению с русскими представителями бизнеса важным представляется рассмотрение культурной специфики ведения делового общения в русской и арабской культурах.

Вначале рассмотрим культурную специфику ведения деловых переговоров с русскими. На формирование национального русского стиля делового общения оказали влияние два важных фактора. Первый из них – это закрепившиеся в советское время нормы, ценности, правила, идеалы и стандарты поведения, а второй – это складывающийся веками русский национальный характер. Ведение делового общения в советский период характеризовалось

наличием высокопрофессиональных специалистов. Зарубежные специалисты всегда акцентировали внимание на хорошее знание русскими предмета переговоров. Советские участники деловых переговоров отличались выполнением принятых на себя обязательств. Современный русский стиль делового общения в межкультурном пространстве является достаточно молодым и начал складываться в 90-е годы XX века. Именно данный факт послужил причиной отсутствия у многих современных российских предпринимателей необходимого опыта делового общения, что привело к наличию большого количества ошибок при проведении деловых переговоров российскими бизнесменами: низкий общий уровень культуры, общая скованность во время переговоров, неумение воспринимать проблему глазами партнера, недостаток знания собственной истории и ее взаимосвязи с мировой историей, слабое знание арабских языков, недостаток знания географии, отсутствие культуры дискуссий, незнание риторики, на переговорах объективная информация подменяется субъективными взглядами и др.

Тактика ведение делового общения российскими бизнесменами основывается на разумном отказе от экономических рисков. Многие исследователи межкультурной деловой коммуникации сходятся во мнении, что для россиян характерен глобальный взгляд на предмет переговоров, тогда как конкретные детали выпадают из поля зрения.

Отмечено, что при ведении деловой беседы россияне подвержены частым перепадам настроения, что отражается на отношении к партнеру по общению. Российскому стилю ведения деловой беседы присуще абстрактное представление обсуждаемых вещей без определения конкретного воплощения предложенных идей. Одна из культурных особенностей ведения бизнес-коммуникации российскими предпринимателями – это отсутствие умения «торговаться». В современных условиях ситуация уже меняется. Накоплен определенный опыт. И на сегодняшний день исследователи в области ведения межкультурной коммуникации к культурной специфике делового обще-

ния российских предпринимателей относят как положительные, так и отрицательные черты:

- наличие на деловой встрече специалистов, обладающих высокой компетенцией по вопросам переговоров, которая сформировалась за счет многолетнего опыта работы в данной области;
- российские предприниматели отличаются наличием продуманной и спланированной тактики ведения делового общения;
- при ведении деловой беседы русские стремятся выразить себя как представителя правительства на определенном уровне;
- возникшие непредвиденные обстоятельства при ведении деловой беседы вводят российских бизнесменов в замешательство, поскольку на решение вновь образовавшихся вопросов им необходимо получить соответствующее разрешение у вышестоящих руководителей;
- деловое общение с представителями русской культуры может зайти в тупик и назревает новый круг нерешенных вопросов, поскольку российские предприниматели обсуждаемый вопрос часто связывают с другими интересующими их вопросами, что вводит в смятение представителей другой страны – участников переговоров;
- для русских готовность идти на компромисс является признаком слабости;
- в случае, если переговоры зашли в тупик, русские предпочитают проявить терпение и переждать;
- причиной отказа от вышеописанной тактики может послужить решительная твердость другой страны делового общения;
- национальный стиль ведения делового общения проявляется в том, что русские активно наступают в случае, если им кажется, что партнер отступает, и осторожничают, когда наталкиваются на жесткое сопротивление;
- российским предпринимателям зачастую характерен эмоциональный и демонстративный стиль ведения делового общения, при этом они стремятся ясно выразить свои намерения и требования;

- русские предпочитают говорить жестко в случае, когда считают свою позицию сильной;
- во время ведения деловой беседы российские предприниматели стремятся сохранить дисциплину и говорить по одному;
- при ведении деловой беседы русский имеют начальный план реализации намеченных целей, что далеко от того, чего они реально надеются добиться;
- отказ от некоторых пунктов возможен только при условии возможной уступки с другой стороны;
- российские предприниматели склонны предлагать мелкие уступки в обмен на более крупные;
- при ведении деловой беседы русские бизнесмены «имеют в кармане» несколько заранее приготовленных уступок, которые не представляют для них особой важности и от чего они могут легко отказаться без ущерба для собственной позиции;
- российские предприниматели при начале деловой беседы предпочитают отдать первое слово своему оппоненту;
- при ведении деловой беседы к русскому партнеру необходимо относиться вежливо, уважая его статус и заслуги, поскольку они очень чувствительны и ранимы к разным проявлениям высокомерия;
- подход русских партнеров к деловой беседе носит концептуальный и всеобъемлющий характер;
- любой отказ от их точки зрения вызывает у русских подозрение;
- в России процветает так называемый «семейный» бизнес и личные отношения играют немаловажную роль при вынесении решения по вопросам;

Подводя итог культурной специфике ведения деловой беседы в России, важно указать, что российские предприниматели с интересом вступают во всякого рода общение, при этом им свойственно проявлять понимание сути вопроса, когда это может и не быть на самом деле. При предъявлении им официальной директивы или инструкции к действию, они склонны проявлять

недоверие, а то, что подается как личная рекомендация, вызывает у них одобрение. Русской культуре присущ консерватизм, любые изменения вызывают опасения и тревогу. Учитывая данный факт, при ведении деловой беседы необходимо предъявлять новые идеи не торопясь, без нажима. Любое давление на русского человека вызывает еще больше сопротивления и негодования. Исторически так сложилось, что русский народ трудно принимает инокомыслие, поскольку очень продолжительное время русские пропагандировали коллективное единство, были четкие ориентиры, в связи с чем любой отрыв от коллектива для них недопустим, преобладает конформное поведение, поэтому при вынесения решения они ориентируются на групповое мнение. Для русского народа свойственна ностальгия, настоящее, как правило, не обладает такой ценностью, как прошлое. Русские склонны к длительным доверительным беседам, затрагивающим личные темы, поэтому путь к их сердцу – взаимопонимание и искренность. Одним из признаков доверия при деловой беседе – это телесные прикосновения до партнера.

При формировании готовности к деловому общению арабским студентам необходимо представлять и культурную специфику ведения деловой беседы в арабских странах. Весь ход деловой беседы в данном случае обуславливаются главным образом мусульманской верой. Деловая беседа всегда начинается с приветствия, которое представляет собой целый ритуал. При этом всегда важно интересоваться делами, здоровьем собеседника. Установление доверия является ключевым звеном для арабов при деловом общении, в связи с этим дистанция между партнером из арабских стран должна быть сокращена до минимума, как правило, общающиеся касаются друг друга. При общении с арабами следует избегать однозначных ответов на поставленные вопросы, необходимо по возможности выстраивать взаимный и продолжительный диалог, где необходимо проявить личную заинтересованность в делах своего собеседника. Арабский этикет делового общения не терпит суетливости и поспешности, запрещает быть категоричным. По мусульманской вере иностранец не имеет право обращаться к женщинам, в связи с чем, все



деловые встречи проводятся в мужском коллективе. Для большинства арабских бизнесменов свойственно чувство национальной гордости и патриотизм, поэтому необходимо быть осторожным при беседе на тему национальной независимости. Все вопросы, которые затрагивают их личную жизнь, являются бестактными и неуместными. Для представителей арабских стран одним из важнейших элементов при деловой беседе достижение доверия между партнерами. Они склонны прорабатывать все детали предстоящей встречи. Исламские традиции в арабском мире играют большое значение. Арабский этикет предполагает размеренное ведение беседы, отсутствие поспешности и суетливости в принятии решения, избегание прямолинейных ответов. Для арабских предпринимателей характерно избегание категоричного отказа собеседнику.

Деловое общение начинается с представления, в арабских странах «перечисляется» длинный ряд имен предков – Ахмед ибн (сын) Мухаммед ибн Хасан ибн Хусейн или Фатима бинт (дочь) Хасан; за представлением, как правило, следует рукопожатие – самый распространенный вид приветствия. Что же касается отдельных арабских стран, то они имеют свою специфику делового общения, в частности в зависимости от того, насколько сильны традиции ислама. В арабских странах ритуал приветствия довольно сложен, но вне дома можно ограничиться легким рукопожатием одной рукой или двумя. Деловые подарки являются одной из наиболее проблемных сторон коммуникаций. Когда вы принимаете арабских гостей, помните, что они могут привезти с собой определенное ожидание, характерное для дарения подарков в их стране, а также могут привезти с собой и собственные подарки. Высококачественный компас является прекрасным подарком для мусульманина, который во время молитвы должен быть обращен лицом к Мекке. Такой подарок оценят во всех мусульманских странах. И если в отношении того, что дарить партнерам по бизнесу, свойственна определенная для разных стран схожесть, то в отношении предметов, которые дарить опасно или вовсе нельзя, спасти ситуацию помогут только конкретные знания о стране и ее культуре.

ре. На Ближнем Востоке не допускаются подарки с изображением обнаженных женщин и домашних животных, например собак, которые считаются в этих странах нечистыми животными. В арабских странах, особенно в Иране, не стоит дарить западную литературу и музыкальные записи. Что же касается дресс-кода, т.е. деловой одежды, а это неприменимый атрибут бизнес-коммуникаций, то страновые различия бывают довольно заметны и не последнюю роль оказывает на них вероисповедание. В Арабских странах следует надевать на переговоры легкий, темный костюм, рубашку и галстук. Никаких брюк для женщин. Руки и ноги должны быть закрыты» [196, С. 189].

Арабские бизнесмены при ведении деловой беседы приветствуют и ценят искренность и уважение со стороны партнера. Национальные особенности арабов таковы, что любые признаки хамства и бестактности они призирают, не считают нужным вести деловые переговоры с такими людьми. При разговоре с арабом необходимо занимать очень близкую по отношению к нему позицию, что позволяет установить доверительные отношения, при этом также важно идти им на уступки, не проявляя при этом активного сопротивления, что в последствии очень щедро вознаградится с арабской стороны. В случае, если дистанция между вами будет значительная, «араб может подумать, что вы находите его присутствие физически неприятным или что вы слишком холодный человек, арабы говорят красиво и легко с теми, кто им нравится, поэтому вы должны постараться понравиться им, они придают большое значение тому, как человек смотрит в глаза, поэтому при разговоре с ними снимите солнечные очки и смотрите им прямо в глаза» [196, С. 190].

Арабы очень благосклонно относятся ко всякого рода проявлениям дружбы, лести, поэтому не колеблясь необходимо делать им комплименты, восхищаться их достижениями, расхваливать страну, искусство, одежду и пищу, но не их женщин.

При ведении делового общения необходимо выстраивать его таким образом, чтобы оно включало элемент личностных взаимоотношений. Прояв-

ляйте глубокую заинтересованность в заключении контракта именно с ними, ведении деловой переписки конкретно с каким-либо из арабов, представляющий интересы его компании. «Если араб хвастает своими связями и сетью нужных знакомств, то он показывает вам, что ценит личные отношения, и, если его дядя – влиятельная фигура в каком-нибудь департаменте (или министр), он ожидает, что вы будете в восторге оттого, что это влияние может помочь вашему бизнесу, не старайтесь показать, что вы принимаете это одолжение с его стороны спокойно и без особой охоты, ваш арабский друг в свое время тоже попросит вас оказать ему любезность» [196, С. 191]. В жизни арабов первостепенную роль играет семья, поэтому с целью установления доверительного общения следует проявлять искреннее внимание ко всем его членам семьи, спрашивать о их здоровье, благополучии, следует преподнести подарки всей его семье, при этом не стоит ждать, что арабы будут смотреть подарки при вас.

Во время делового ужина в арабских странах принято щедро угощать гостей, предлагать самые лучшие кусочки, не следует от них отказываться, но при этом не стоит очень долго нахваливать поваров. Во время делового обеда следует кушать только правой рукой, не отказываться от тех блюд, которые предлагают. Как правило, арабы, предлагают столько еды, сколько съесть невозможно за раз. При ведении делового общения с арабами не стоит придерживаться сдержанности при разговоре, длинные паузы могут принести недопонимание со стороны арабских партнеров. Выражая свои мысли сдержанно, иностранец невольно попадает под пристальное внимание и расспросы, что с ним не так. При встрече с арабами необходимо говорить громче, чем обычно. Все признаки повышения голоса, тона, крик есть выражение искренности.

В арабском мире не приветствуется излишняя эмоциональность при разговоре. Арабы являются поклонниками ораторского искусства, в случае, если иностранец будет говорить громко, эмоционально и красиво, он завоевывает авторитет у арабов, и предстанет перед ними как искренний, образованный и утонченный человек.

Произношение клятвы, упоминание Бога в разговоре только добавит убедительности словам, поскольку арабы придают всем признакам проявления веры большое значение, они призывают Аллаха в своих аргументах почти в каждой беседе. Арабы, как правило, стараются избегать неприятных тем, касающихся болезни, смерти, неудач, войн и т.п. Не стоит затрагивать эти темы при деловой беседе. Арабам не вообще говорить о плохих новостях, им свойственно преуменьшать трагичность происходящих событий. Для арабов характерно высокое почтение к печатному слову, особенно с оттенком религиозности.

Выше обозначенные культурно-специфические особенности ведения делового общения с представителями разных стран должны быть обязательно учтены при организации деловой встречи с партнерами, поскольку успех будет зависеть от того, насколько понятны и приняты другой стороной, оценивание людей всегда происходит с учетом культурно-исторического развития общества, каждый человек при общении составляет свое мнение о партнере, которое основывается на его взглядах и культурных ценностях.

Таким образом, проведенный теоретико-методологический анализ зарубежной и российской литературы [136; 155; 160; 171; 179; 192; 193; 194] по проблеме формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в международной деятельности, выявил актуальность поставленной проблемы. Изучение аспектов формирования готовности студентов к деловому общению подтвердили наличие в педагогической и психологической науке многозначность трактовки изучаемого феномена. Проведенные эмпирические исследования по указанной тематике позволили, с одной стороны, многосторонне рассмотреть проблему формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в международной деятельности, а с другой – определить особенности данного процесса. Все это позволило перейти к созданию модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в международной деятельности.

### **1.3. Модель формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе**

Для теоретического построения модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высших учебных заведениях необходимо рассмотреть само понятие модели и моделирования.

Моделирование как метод научного анализа берет свое начало в глубокой древности, последующее становление и развитие данного метода охватило такие области и отрасли научного знания, как строительство, астрономию, химию, физику, биологию, психологию и педагогику.

Долгое время методология и моделирование развивались параллельно и независимо друг от друга в рамках разных наук. На тот момент развития данного метода отсутствовала единая, общепринятая терминология в методологии. С течением времени метод моделирования стал общепризнанным и универсальным методом, применяемым в научных исследованиях [97].

В науке имеется несколько определений понятия «модель». Философский энциклопедический словарь толкует «модель» как «аналог (схема, структура, знаковая система) определенного фрагмента природной или социальной реальности, продукта человеческой культуры, концептуально-теоретического образования» [168, С. 187]. В Педагогическом словаре Г.М. и А.Ю. Коджаспировых моделирование определяется как «построение копий, моделей педагогических материалов, явлений и процессов» [74, С. 123].

Моделирование можно представить как процесс конструирования на основе имеющихся свойств изучаемого объекта некоего заместителя, воспроизводящего все свойства, компоненты и системные связи объекта-оригинала [54; 152].

Таким образом, построенная таким образом модель включает в себя структурное соотношение элементов в моделируемой системе. Все манипуляции, проделанные с моделью позволяют всестороннее изучить свойство и характеристики объекта. Модель является своего рода упрощенной схемой, описанием изучаемого объекта и сводится к условному его изображению.

Согласно А.А. Деркачу, моделирование – «процесс представления, имитирования существующих систем на основе построения изучения и преобразования их моделей, в которых воспроизводятся принципы организации и функционирования этих систем» [54 ,С. 101].

Невзирая на все описанные выше преимущества метода моделирования, в педагогических исследованиях данный метод используется весьма не всегда. Данный факт вызван существованием трудности внедрения методов точных наук, к которым и относится моделирование, в область гуманитарных наук. Преодолеть указанную сложность возможно только с учетом адаптации метода моделирования к особенностям объекта педагогического исследования.

Многочисленные исследования, проведенные с использованием метода моделирования, подтверждают факт эффективного применения указанного метода при изучении процессов.

Отмечаются следующие положительные стороны моделирования, которые учитывались при разработке модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению [101].

1. Конструирование моделей, которые учитывали бы не только реальные связи предметной области, но и желательные. Моделирование всегда привязано к конкретной цели исследования.

2. Модели построены таким образом, что они содержат в себе всю совокупность и многообразие взаимосвязей исследуемого объекта.

3. Построение модели позволяет определить факторы, детерминирующие процесс функционирования исследуемого объекта как в форме прогресса, так и в форме регресса.

К модели как к отражению процесса формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе в организованном исследовании выдвигались следующие требования [119]:

– существование сходства между моделью и оригиналом в свойствах, связях, структуре и функционировании;

- способность целостно отражать действительность с возможностью к дальнейшему росту и совершенствованию;
- универсальность, т.е. наличие лишь тех структурных компонентов, которые являются достаточными и необходимыми для эффективного и прогрессивного развития изучаемого объекта;
- наличие новой информации об изучаемом объекте.

При разработке модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе были использованы следующие методологические подходы: **системный, личностно-ориентированный, аксиологический, контекстный, компетентностный, коммуникативный.**

В педагогической литературе нет однозначной трактовке термину «подход к обучению». В литературных источниках данный термин определяется как мировоззренческий феномен, включающий в себя отражение социальных установок субъектов образовательного процесса как носителей общественного сознания; как процесс организации и самоорганизации образовательной деятельности, которая состоит из всех структурных компонентов педагогического взаимодействия, включая субъектов данного взаимодействия: преподавателя и студента [64].

*Системный подход* (А.Н. Аверьянов, С.И. Архангельский, В.Г. Афанасьев) как один из ведущих методологических подходов, позволяет рассмотреть процесс формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению как единый взаимосвязанный процесс, включающей структурные компоненты системы обучения и наличие внутренних и внешних связей. Системный подход для нашего исследования, требует рассмотрения всех организационных форм формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.

Данный подход позволяет идентифицировать структуру разрабатываемой модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, изучить взаимосвязи ее структурных составляющих.

*Личностно – ориентированный подход.* (Д.А. Белухин, Е.В. Бондаревская, М. Боуэн, К. Роджерс, В.В. Сериков, И.С. Якиманская и др.). Личностно-ориентированный подход в высшей школе имеет своей целью развить личностный потенциал каждого студента, активизировать полноценное развитие всех сторон его многогранной личности, оказать воздействие на развитие потребности в самореализации своей личности. Личностно-ориентированный подход ставит во главу угла личность студента, его уникальность и неповторимость. Один из основных постулатов данного подхода – учет индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося. Согласно Е.В. Бондаревской, «образовать человека – значит помочь ему стать субъектом культуры, научить жизнотворчеству, что предполагает вовлеченность в этот процесс самого обучаемого» [30, С. 45]. Личностно-центрированный подход в рассмотрении проблемы функционирования образовательной деятельности студентов сводится к рассмотрению личности внутри группы, ее влиянию на проявление готовности к деловому общению. В рамках рассмотрения проблемы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, важно учесть индивидуальный уровень развития каждого компонента готовности арабских студентов, и опираясь на выявленный уровень найти неповторимый и уникальный путь развития потребности и мотивации обучения деловому общению для каждого студента.

Всякая модель, разрабатываемая в рамках образовательной системы должна предусматривать возможность целенаправленной реализации личностного потенциала студентов, профессиональной самореализации профессорско-преподавательского состава на всех этапах реализации разрабатываемой модели.

*Аксиологический подход* органически присущ современной педагогике, в которой студент рассматривается как высшая ценность. В связи с этим аксиология может рассматриваться как методологическая основа образования и современной педагогике. В развитие педагогической аксиологии значитель-



ный вклад внесли труды Б.М. Бим-Бада, Б.С. Брушлинского, Б.И. Додонова, Б.Г. Кузнецова, Н.Д. Никандрова, В.А. Сластенина, В.М. Розина, М.Н. Фишера, П.Г. Щедровицкого и др. Под аксиологическим подходом понимается принципиальная ориентация исследования, при которой явление рассматривается с точки зрения ценностей, связанных с возможностями удовлетворения потребностей людей [180]. Исследовательский статус аксиологического подхода задает разнообразие выполняемых им функций при изучении формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению: гностическая (выявление социально значимых ценностей при деловом общении); ориентировочная (выбор ценностей для удовлетворения потребностей в межкультурном взаимодействии); информационная (ориентация в многообразии значимых культурных ценностей); оценочная (установление иерархических соотношений между ценностями разных культур); прогностическая (определение перспектив присвоения ценностей в ходе реализации делового общения); технологическая (выявление путей, методов и средств формирования ценностей делового общения в международном взаимодействии); интегративная (согласование социально значимых ценностей другой культуры и личностных требований) и др. Реализация данных функций не только обеспечивает определение и структурирование социально значимых ценностей делового общения арабских студентов-экономистов, которые должны стать ключевой целью ценностно-ориентированного делового общения, но и выявить способы их усвоения отдельной личностью.

Все это способствует упорядочению образовательного процесса по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, а также его ориентации на достижение главной его цели: положительная мотивация арабских студентов-экономистов к деловому общению.

Следующий подход, который учитывался при разработке модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, является *контекстный подход*, разработанный А.А. Вербицким. Согласно автору данного подхода, «контекстом является система внутренних и

внешних условий жизнедеятельности человека, которая влияет на восприятие, понимание и преобразование им конкретной ситуации, придавая смысл и значение этой ситуации как целому, так ее компонентам. Внутренний контекст – это индивидуально-психологические особенности, знания и опыт человека; внешний – предметные, социокультурные, пространственно-временные и другие характеристики ситуации, в которых он действует» [35, С. 34].

В основе контекстного обучения лежит теория деятельности, в рамках которой присвоение социального опыта происходит за счет активной деятельности самого субъекта. Особый акцент делается на постепенном переходе студента от одной деятельности, более простой, к более сложной. В условиях образовательного процесса вуза примером этого может служить переход от учебной деятельности академического типа к квазипрофессиональной деятельности, а затем к учебно-профессиональной деятельности (научно-исследовательские работы, практики, стажировки).

Ключевая идея контекстного обучения заключается в моделировании реальных производственных отношений в рамках учебной деятельности, что позволяет преодолеть расхождение между профессиональной подготовкой и профессиональной деятельностью. С помощью моделирования профессионального развития специалиста достигаются общекультурные цели. В образовательного процесса обеспечиваются возможности самоорганизации индивидуальной и коллективной деятельности.

Контекстный подход в процессе формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению определяется спецификой их профессиональной деятельностью в рамках чужой культуры. Моделируя контекст профессиональной коммуникативной деятельности, преподаватель решает не только задачу связи науки и практики овладения профессии, но и обеспечивает условия для формирования и развития навыков делового общения. Реализация образовательного процесса на основе технологии контекстного обучения в процессе формирования готовности арабских студен-

тов-экономистов к деловому общению обеспечивает преемственность учебной деятельности арабских студентов-экономистов и их профессии.

Контекстное обучение ориентировано на решение задач студентами будущей профессиональной деятельности. Одной из основных особенностей построения учебного материала на основе контекстного подхода, осуществленного с использованием системы традиционных и инновационных форм и методов обучения, является моделирование, построенное на основе знаковых средств практического содержания будущей профессиональной деятельности [47].

В рамках контекстного обучения принято выделять три базовые формы деятельности студентов, а также промежуточные, переходящие от одной базовой формы к другой [34]. К промежуточным формам следует отнести конкретные формы обучения, которые раскрываются через решение профессиональных задач, тем самым обеспечивая переход от одной базовой формы профессиональной деятельности студентов к другой.

Контекстное обучение учитывает логику учебного предмета, будущей профессиональной деятельности, представляющей перед специалистом в виде модели (представлено описание выполняемых им профессиональных функций, проблем и задач в рамках контекста профессиональной деятельности). Структурной и основной единицей содержания контекстного обучения является проблемная деловая ситуация, представленная в формате речевой дискуссии, раскрывающаяся во всей своей предметной и социальной противоречивости и неоднозначности.

Многолетний опыт реализации учебного процесса в вузе доказывает, что с помощью методов контекстного обучения возможно решение ранее труднодостижимых задач в традиционном обучении; развить познавательные, но и социальные, профессиональные мотивы и интересы; сформировать теоретическое и практическое мышление обучающихся [36]. Контекстное обучение направлено на включение арабских студентов-экономистов в деятельностную позицию, поскольку форматы переговоров представлены в виде ба-

зовых форм контекстного обучения с составлением сценария их функционирования, динамизации; развитие потенциала активности студентов – от уровня развития до уровня психологической готовности к реализации делового общения; формирование готовности к деловому общению в контексте игрового моделирования государственных структур, что позволяет создать условия для формирования и развития познавательной и учебной мотивации, придать личностный смысл процесса профессионального обучения; активизировать студентов как субъектов образовательного процесса, что детерминирует формирование деловых и нравственных качеств личности в процессе межкультурного взаимодействия; приобретается опыт студентами в играх с особой структурой, методами и правилами делового общения с учетом особенностей культуры страны партнера.

Контекстный подход в организации поликультурного взаимодействия определяет ценностные ориентации по овладению навыками делового общения. В рамках взаимодействия представляется возможным задать контекст межкультурного общения, при этом обеспечивая переориентацию арабских студентов-экономистов с абстрактных иноязычных ценностей на сугубо личные, ценностно-значимые в рамках конкретной культуры.

Данный подход предусматривает вовлечение студентов во взаимодействие с партнерами, выстраивание грамотного поликультурного диалога с учетом специфики страны бизнес-партнера, умений применять на практике навыки делового общения. Ключевую роль в реализации контекстного обучения выполняют принципы активности и коммуникативности. Методы и средства контекстного обучения определяются исходя из целей и содержания профессиональной деятельности арабских студентов-экономистов. Важно определить адекватную форму обучения для каждого конкретного содержания деятельности. При разработке средств реализации контекстного обучения мы использовали методы активного обучения по А.А. Вербицкому. С этой целью использовался комплексный подход к изучению различных форм, методов и средств активного обучения с внедрением традиционных методов.

Так, моделирование поликультурных ситуаций взаимодействия позволяет прогнозировать поведение студента в различных ситуациях поликультурного диалога, способствует активному выбору студентом правильной тактики делового общения.

К основным положениям контекстного обучения относятся:

- студент является вовлеченным в деятельностную позицию, актуализируется потенциал познавательной активности студента - от уровня восприятия до уровня принятия решений;

- усвоение знаний студентами осуществляется в контексте моделируемых профессиональных ситуаций, что детерминирует формирование и развитие познавательной и профессиональной мотивации, придает личностный смысл межкультурному взаимодействию;

- применяется логически обоснованная интеграция индивидуальных и коллективных форм обучения студентов в условиях поликультурного диалога;

- студент накапливает опыт использования знаний особенностей страны бизнес-партнера при деловом общении, ведении переговоров, что обуславливает трансформацию объективных значений в личностные смыслы, то есть в данном случае усвоенные таким образом знания являются достоянием будущего специалиста; ядром педагогического процесса есть динамично развивающаяся личность профессионала (а не передача информации, как в традиционном обучении), что определяет гуманизацию обучения.

Контроль носит деятельностный характер, он осуществляется с позиции оценивания результатов учебной деятельности, уровня сформированности профессиональных умений и навыков [128].

Таким образом, процесс образования в рамках контекстного обучения предусматривает использование двух компонентов: предметного содержания, обеспечивающего формирование профессиональной компетенции специалиста, и социального, которое направлено на формирование способности работать в коллективе. Предметное содержание относится базовым компо-

нентам, а социальное – к фоновым. К фоновым относят содержание логики, культурологи, культуры речи, риторики, этики делового общения, то есть все, что обуславливает формирование мировоззренческих и социальных качества будущего специалиста.

Вступление в силу концепции модернизации российского образования послужило причиной более глубокого и осмысленного похода к изучению и обобщению зарубежного опыта внедрения компетентностного подхода в образовании. Наряду с этим такие исследователи, как В.И. Байденко, И.А. Зимняя, О.Е. Лебедев, Н.Ф. Радионова, А.В. Хуторской и другие, занимаются вопросами изучения возможностей применения данного подхода в условиях модернизации образования. *Компетентностный подход* (В.И. Байденко, А.А. Вербицкий, Э.Ф. Зеер, Э.П. Комарова, Р.П. Мильруд) предполагает в качестве основного постулата образовательного процесса выдвинуть идею переориентации с передачи знаний обучающимся на овладения комплексом компетенций. Компетентностный подход в рамках рассматриваемой темы акцентирует внимание на развитие способности у студентов к деловому общению. Вследствие чего концепция модернизации образования высшей школы предполагает, что субъект образовательного процесса должен быть готов к инновационной деятельности, иметь высокую мотивацию на получение профессии и эффективное выполнение профессиональных задач в рамках получаемой специальности, четко осознавать социальную значимость выполняемых профессиональных функций и свою роль в реализации социального развития общества, при этом достижение вершины профессионального развития возможно при активизации личностного потенциала и ресурсов самоактуализирующейся личности [36;78].

Существенными признаками компетентностного подхода в проблеме формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению являются:

– личностная и социальная важность формируемых знаний, умений, навыков арабских студентов-экономистов к деловому общению;

- установление целей личностной самореализации, направленных на овладение навыков арабскими студентами делового общения;
- определение компетенций, которые направлены на развитие межкультурной компетентности арабских студентов-экономистов;
- формирование навыков делового общения у арабских студентов-экономистов как системы коммуникативных компетенций, направленных на овладение системы межкультурного взаимодействия;
- разработка системы критериев формирования умений делового общения арабских студентов-экономистов в высшей школе;
- поддержка развивающейся личности иностранного студента в рамках поликультурного взаимодействия;
- разработка поведенческих стратегий делового общения у арабских студентов-экономистов для достижения целей межкультурного взаимодействия;
- разработка комплексного материала для проверки у арабских студентов-экономистов сформированных навыков практического использования знаний в реализации делового общения;
- развитие личности иностранного студента с целью совершенствования имеющихся знаний, умений и способов делового общения по мере накопления опыта межкультурного взаимодействия.

Многие исследователи указывают [61; 63; 78], что понятие компетентности, являющееся базовой категорией для компетентностного подхода, во-первых, соединяет в себе умственную и практическую составляющие образования; во-вторых, в понятие компетентности заложена идеология интерпретации содержания образования, исходящего от результата (компетентности); в - третьих, ключевая компетентность интегрирует в себе ряд смежных умений и знаний, которые распространяются на широкие сферы деятельности и культуры [42].

В работах С.Б. Серяковой освещены проблемы реализации компетентностного подхода в современном образовании [148]. Согласно автору, прин-

ципиально новой идеей компетентностного подхода в образовании является движение в сторону студентоцентрированного обучения, и «стремлении к переходу от предметной дифференциации к междисциплинарной интеграции» [148, С. 108].

На сегодняшний день, уровень образованности не определяется объёмом и энциклопедичностью знаний. В рамках компетентностного подхода уровень образованности можно измерить умением специалиста решать проблемы самой различной сложности на основе имеющихся профессиональных знаний. Компетентностный подход делает акцент на возможности и способности профессионала использовать полученные знания и навыки в ходе образовательного процесса в конкретной профессиональной деятельности, при этом ни сколько не опускается роль теоретических знаний.

При таком подходе основные образовательные цели обучения описываются терминами, отражающие практические навыки студентов, личностный потенциал. При решении первого вопроса цель образования заключается в описании того, что нового узнает студент в рамках образовательного процесса в вузе. Решение второго вопроса приводит нас к выявлению тому, чему научились студенты за годы обучения в вузе. Таким образом, основная цель компетентностного подхода основывается на активизации личностного потенциала в возможности развития активной профессиональной позиции студента.

Важность и целесообразность использования компетентностного подхода в решении проблемы формирования готовности студентов-иностранцев к деловому общению обусловлена тем, что современному студенту необходимо владеть определенным набором компетентностей (компетенций), среди которых компетентность делового общения в поликультурном пространстве занимает одно из главных мест.

Реализуя компетентностный подход в рамках формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению необходимо не только определить и охарактеризовать умения делового общения, но и установить



культурные особенности каждого партнера и определить необходимый психолого-педагогический инструментарий для решения указанной задачи. В связи с чем, в рамках реализации компетентностного подхода в образовательном процессе вуза важно организовать условия, позволяющие иностранным студентам не только интериоризировать знания делового межкультурного общения, но и формировать деловые навыки ведения межнациональных переговоров, развивать мотивационную, рефлексивную, ценностную составляющие структуры делового общения, а именно: мотивацию участвовать в деловом общении, познавать культурно-специфические особенности страны партнера по общению, формирование и развития рефлексии, толерантно относиться к представителям чужой культуры, проявлять интерес к познанию особенностей ведения культурного диалога в высшей школе.

Организовать процесс формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению как коммуникативное взаимодействие возможно только при условии реализации *коммуникативного подхода*. В рамках коммуникативного метода было впервые выдвинуто положение, согласно которому общению следует обучать только через общение [155]. При таком подходе общение выступает как канал, по которому осуществляется познание; как средство, способное развить индивидуальность; как инструмент воспитания необходимых черт личности; как способ передачи опыта и умений общаться. Цель коммуникативного подхода при формировании готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению заключается в том, чтобы заинтересовать студентов в изучении специфики делового общения путем расширения и накопления знаний и опыта.

При разработке модели учитывались специфические черты, характерные для системы высшего образования: это возможность мониторинга динамики межнациональных отношений в рамках студенческой группы в конкретный промежуток времени; наличие дискуссий относительно проблемы совершенствования системы межнациональных связей в мире и в России; создание условий для реализации межнациональных отношений в рамках вуза; фор-

мирование поведенческих способов устранения возникших проблем в ходе межкультурного взаимодействия, активизация деятельности и мотивации студентов в отношении познания и изучения национальных особенностей разных культур.

В рамках разработки указанной модели, мы обнаружили специфические проблемы, которые отражают временные характеристики развития отношений межкультурного взаимодействия [122; 127; 134]. Они нашли свое выражение в характере реализуемых межнациональных отношений, в конкретном историческом периоде, а также в динамике роста и снижения напряженности в межнациональных отношениях студенческой молодежи. Вместе с этим были изучены закономерности, отражающие специфические черты субъектов национальных отношений (личность, нация), это нашло свое отражение в национальных обычаях, национальной жизни, национальном характере, национальной памяти, религиозной принадлежности, национальной идеи, национальном менталитете и др.

Процесс реализации разработанной модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению строится на определенных психолого-педагогических принципах. В процессе формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению нами были использованы следующие **принципы**:

*Принцип целостности и системности*, который содержит в себе интеграцию всех компонентов делового общения, обеспечивая их органическую взаимозависимость, взаимодействие и взаимопроникновение.

*Принцип аутентичности*. Организация аутентичности (сообразности жизненным проявлениям) пространственно-предметной образовательной среды вуза обеспечивает иностранным студентам возможность функционирования в наиболее благоприятном для них ритме, соответствующем возрастным, половым, индивидуальным их особенностям. На практике данный принцип реализуется, прежде всего, при организации пространственно-предметной образовательной среды, учитывающий индивидуальность.

*Принцип личностно-центрированной направленности*, который реализуется в передаче на учебных занятиях инициативы самому студенту при формировании необходимых навыков делового общения, выборе тактики деловой коммуникации при межкультурном взаимодействии.

*Принцип проблемности* предполагает такую организацию занятия, в которой студенты постигают новое, накапливают знания, формируют навыки путем последовательного решения профессиональных задач, трудностей, препятствий, обусловленных проблемой учебной ситуации. Согласно А.М. Матюшкину, который является одним из основателей теории проблемного обучения, построение проблемного поля учебной задачи позволяет достичь учебной цели [102]. В рамках проведения учебного занятия происходит постановка вопросов, которые требуют научного поиска, что детерминирует активизацию познавательных процессов студентов и благодаря этому достигается эффективный результат профессионального обучения.

С точки зрения М.И. Махмутова, познавательная активность студентов при обучении достигается при условии анализа фактического материала, вычленения из него самого важного для решения поставленной задачи [103].

*Принцип обратной связи*. Благодаря наличию устойчивого контакта с аудиторией преподаватель получает возможность полноценного использования канала обратной связи с аудиторией для организации контроля и управления образовательным процессом. В педагогике понятие «обратной связи», прежде всего, связывают с необходимостью контроля за успеваемостью обучающихся. Осуществление текущего, промежуточного и итогового контроля за усвоением студентами учебного плана является неотъемлемой частью учебного процесса. Выполнение определенных письменных и устных заданий студентами, направленное на выявление степени усвоения учебных дисциплин и готовности применять полученные знания в практических целях определяет лишь одну из сторон процесса обратной связи. Такой контроль показывает итоги проведённой работы в аудитории.

Названные принципы выступают теоретическим основанием процесса формирования готовности иностранного студента к деловому общению.

Модель формирования готовности иностранного студента к деловому общению включает основные структурные **компоненты** делового общения: когнитивно-содержательный, мотивационно-мотивационно-ценностный, деятельностный, рефлексивно-оценочный [6].

*Когнитивно-содержательный компонент* включает усвоение знаний различных форм делового общения, их особенностей, моделей коммуникации в сфере общения, ведение делового общения. В деловой коммуникации знание культурных особенностей страны партнера занимают важное место. Несмотря на то, что участники межкультурного взаимодействия придерживаются всеобщих принятых норм и правил ведения межкультурного диалога, национальные и культурные расхождения могут оказаться весьма значимыми при деловых отношениях. Изучение символов страны, этнокультурных особенностей, традиций являются важным источником для формирования когнитивно-содержательного компонента. Знание таких культурных особенностей, как консерватизм, склонность к компромиссу, сдержанность в проявлении чувств, приверженность традициям, умеренность, нелюбовь к переменам, взвешенность в поведении и поступках и др. позволяет достаточно эффективно выстроить деловое общение с партнером. Результатом формирования когнитивно-содержательного компонента делового общения в высшей школе является межкультурная компетенция.

Формирование межкультурной компетентности предполагает готовность субъекта к взаимодействию с другими системами ориентации и основывается на уважении разных культурных ценностей. Межкультурная компетентность проявляется в способности распознавать, уважать и продуктивно использовать различия в восприятии, мышлении и поведении своей и чужой культуры.

Межкультурная компетентность сегодня рассматривается как инструмент достижения успеха в межкультурном взаимодействии и определяется

посредством детальной характеристики продуктивности интернационального сотрудничества. Среди критериев эффективности межкультурного взаимодействия и владения основами межкультурной компетентности выделяется успешное выполнение своих профессиональных задач в чужой среде, способность к конструктивному общению, включающее хорошее знание языка, гармоничные социальные отношения между гостем и представителями принимающей стороны, отсутствие стрессовых симптомов, идентификация с заграничным обществом.

В исследованиях, предметом которых является межкультурная коммуникация, делается акцент на приобретении языковых компетенций, которые включают в себя этические, эстетические, культурологические (М.Н. Вятютнев, И.А. Зимняя, Н.Б. Ишханян, Е.И. Пассов, В.П. Фурманова и др.).

Анализ педагогических источников позволяет заключить, что межкультурная компетенция является тем необходимым и достаточным компонентом в когнитивной структуре личности, способным реализовать успешное деловое общение арабских студентов в высшей школе. Когнитивно-содержательный компонент готовности арабских студентов к деловому общению позволяет определить культурное своеобразие норм ведения межкультурного делового общения в разных странах, которое обусловлено знанием о культуре наций в лексикологии, деловом общении, практике обучения, что составляет межкультурную компетенцию студента.

*Мотивационно-ценностный компонент готовности арабских студентов к деловому общению* включает в себя мотивы, ценности, установки, идентификация себя как представителя арабской культуры, восприятие представителей других культур, толерантность, усвоение правил игры в деловой системе ценностей партнера по деловому общению. Именно ценности организуют и упорядочивают международную деятельность, выступают в качестве регулятора их взаимодействия с обществом. Без освоения социальных ценностей культуры партнеров по деловому общению, коммерческая деятельность становится невозможной, поскольку при их отсутствии не смогут

сформироваться ориентиры и основы этого вида социально-экономической активности [7]. Культурные ценности выражают интересы и устремления человека, являясь мотивационной стороной его профессиональной деятельности, определяют характер взаимоотношений с внешней средой, ближайшим окружением, придают направленность деловой активности. Благодаря ценностям обеспечиваются упорядоченность, целенаправленность и системность международной деятельности.

Культурная специфика освоения социальных ценностей предполагает изучение особенностей социально-культурологического развития страны [195; 197; 198; 199; 201].

В рамках исследуемой проблемы интересным представляется исследование, проведенное Т.А. Светоносной, целью которого явилось выявление ценностей и соответствующих им антиценностей в отобранных для анализа выступлениях российского и американского президентов [144]. Результаты эмпирического исследования позволили автору заключить, что общими в двух культурах (русской и американской) является повышенное внимание к политическим, экономическим и социальным ценностям со стороны президентов. Кроме того, выявлены существенные различия в том, какие именно ценности представлены в качестве ведущих, и в том, какие категории Президенты воспринимают в качестве антиценностей.

В свете рассматриваемого феномена ценностей в сфере межкультурной коммуникации, представляется важным проанализировать работу И.П. Селезневой. Данным автором была предпринята попытка изучения общечеловеческих этических ценностей в сфере межкультурной коммуникации [146]. Опытно-экспериментальная работа подтверждает предположение автора о том, что если в процессе обучения студентов педвуза выполнить следующие условия: определить содержание работы педагогической мастерской, смоделировать воспитывающие ситуации в процессе сопоставительного анализа художественных текстов, обеспечить педагогизацию сферы межкультурной коммуникации, то это приведёт студентов к ориентации на общечеловече-

ские этические ценности в сфере межкультурной коммуникации, так как, первое условие обеспечивает ознакомление студентов с системой общечеловеческих ценностей, второе условие развивает способность будущих учителей моделировать ситуации межкультурного общения на уровне текста, третье условие — позволяет осуществить перенос ситуаций-моделей в реальные условия межкультурной коммуникации.

Таким образом, краткий анализ ценностей в сфере межкультурной коммуникации доказывает культурную специфику ценностной сферы представителей различных этнических групп, обусловленную мотивационной стороной делового общения.

*Деятельностный компонент* включает способность и готовность к деловому общению, умение сотрудничать с представителями разных культур. Именно в деятельности будущие специалисты знакомятся с теми ролями-функциями, которые им предстоит освоить в социуме, именно в различных формах деятельности они приобретают определенные знания и навыки делового общения. В результате снимаются психологические барьеры, повышается уровень толерантности к чужой культуре. В процессе формирования готовности арабских студентов к деловому общению они должны овладевать умениями и навыками общения, присущими другим, в нашем случае, российским культурным традициям, учиться принимать манеры делового поведения представителей российских деловых кругов.

*Рефлексивно-оценочный компонент* включает умения и навыки арабских студентов свои знания, самооценку, формирование умений рефлексивно-оценочного поведения. Рефлексивно-оценочный компонент в структуре формирования готовности арабских студентов к деловому общению в высшей школе связан с анализом совместной деятельности, обсуждением бизнес-планов, ведению переговоров, отработкой и осознанием ошибок, совершенных в процессе межкультурного общения и т.п.

Каждый из компонентов готовности арабского студента к деловому общению определяется **критериями их сформированности:**

– усвоение знаний различных форм делового общения, их особенностей, моделей коммуникации в сфере общения, ведение делового общения – когнитивно-содержательный компонент;

– мотивы, ценности, установки, идентификация себя как представителя данной культуры, восприятие представителей других культур, толерантность, усвоение правил общения в деловой системе ценностей партнера по деловому общению – мотивационно-ценностный компонент;

– способность, умения и навыки сотрудничества с представителями разных культур – деятельностный компонент;

– оценка своих знаний, самооценка, формирование умений рефлексивно-оценочного поведения – рефлексивно-оценочный компонент.

**Содержательный блок** модели включает четыре модуля, который реализовался посредством следующих **форм**: лекции, семинары, тренинги, практические занятия, дискуссии, спич-дебаты, Интернет-встречи, обучение в сотрудничестве. Данный блок осуществлялся при помощи **методов**, а именно: наглядные, поисковые, метод проектов, культурный ассимилятор, проблемные ситуации, кейс-метод. **Средствами** формирования готовности арабских студентов к деловому общению являются электронное пособие, мультимедиа, телекоммуникации, видео-записи, оценочные тесты.

Разработанная программа формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению представляет собой подготовку обучающихся в процессе контекстного обучения – в ситуациях официально-делового и профессионально-делового, устного и письменного общения.

В модели обозначены этапы реализации программы:

Этап I – работа с профессионально-направленными аутентичными материалами (письменными текстами, аудиоматериалами); систематизация лексико-грамматического материала в сфере делового общения. Социальная аргументация (применяются социальные нормы и требования к деловому общению и взаимодействию с представителями других стран).



Этап II – развитие умений в устной и письменной коммуникации, умения аргументированно общаться, владение деловой этики, умение провести презентацию, вести дискуссию, формирование открытости у студентов к восприятию и взаимодействию с представителями других стран, оценка культуры с позиции её норм и ценностей, выявление и определение общего и специфического в различных культурных моделях.

Этап III – успешное контактирование с представителями других стран (умение вести переговоры, достигать поставленных целей, проявление инициативы, готовность принимать на себя ответственность за устранение всевозможных кросскультурных конфликтов).

**Результативный блок** модели содержит **уровни сформированности** готовности арабских студентов к деловому общению с представителями российских деловых кругов

– низкий уровень: практическое непринятие социальных норм делового общения, взаимодействие затруднено

– средний уровень: принятие ценностных ориентиров делового общения российских деловых кругов, в тоже время оценка культуры с позиций ценностей представителей арабских стран, определение специфического в различных моделях общения, взаимодействие начинает приобретать конструктивный характер;

Высокий уровень – успешное контактирование с представителями российских деловых кругов, проявление инициативы, достижение поставленных целей, готовность брать на себя ответственность за устранение межкультурных конфликтов.

Кроме того в разработанной модели выявлены основные **педагогические условия**, способствующие формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению: мотивационная готовность арабских студентов-экономистов к деловому общению с представителями российских деловых кругов, направленная на повышение эффективности учебной деятельности за счет мотивов, оказывающих наибольшее влияние на формиро-

вание готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению с целью развития положительной мотивации; отношение преподавателя к арабским студентам как к субъектам формирования их готовности к деловому общению, способствующее выбору форм, средств и методов обучения, создание преподавателем условий, способствующих раскрытию личностного потенциала каждого арабского студента; учет индивидуальных особенностей их ценностных ориентаций: учет уровня сформированности их готовности к деловому общению; овладение арабскими студентами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных различий в сфере делового общения, предполагающее использование аутентичных материалов, готовность арабских студентов-экономистов к диалогу, к всестороннему сотрудничеству; создание преподавателем эмоционального комфорта в образовательном процессе, умение грамотно выходить из стрессовых ситуаций и разрешать межнациональные конфликты.

Разработанная модель формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению представлена на рисунке 1.

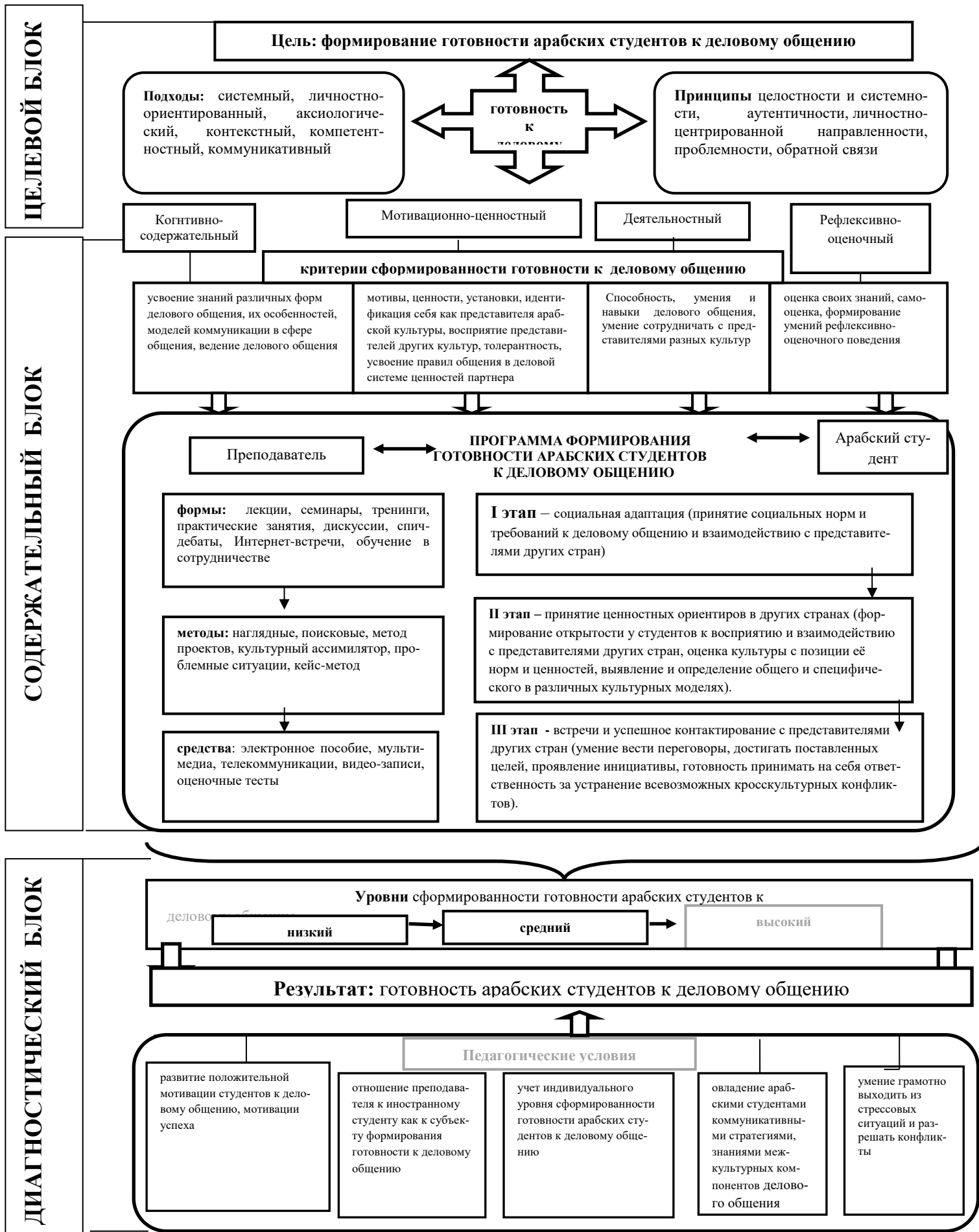


Рисунок 1. Модель формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе

## ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ

1. Под готовностью арабских студентов-экономистов к деловому общению мы понимаем интегративное качество личности, предполагающее умения, навыки и знаниями деловой культуры разных стран, положительное эмоциональное отношение к партнерам по бизнесу, соблюдение делового этикета во время переговоров, эмоционально-ценностное отношение к особенностям различных культур, умение выделять общее и культурно-специфическое, признание права на существование различных культурных моделей, готовность представлять свою страну и ее культуру, принимая и уважая точку зрения других.

2. В структуре готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению выделены следующие структурные компоненты: когнитивно-содержательный, мотивационно-ценностный, деятельностный, рефлексивно-оценочный

3. Формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в международной деятельности характеризуется следующими особенностями: культурной спецификой страны партнера по деловому общению, наличием необходимых личностных качеств и умений коммуникантов, этнокультурной принадлежностью партнеров по деловому общению, спецификой социально-экономического развития стран-партнеров, субъект-субъектными отношениями, в которые вступают участники межкультурного взаимодействия.

4. Модель формирования готовности арабских студентов к деловому общению в высшей школе включает цель, основные методологические подходы (*системный, личностно-ориентированный, аксиологический, контекстный, компетентностный, коммуникативный*), принципы (*целостности и системности, аутентичности, личностно-центрированной направленности, проблемности, обратной связи*), структурные компоненты готовности арабского студента к деловому общению и критерии их сформированности: знание различных форм делового общения, их особенностей, моделей

коммуникации в сфере общения, ведение делового общения (*когнитивно-содержательный компонент*); мотивы, ценности, установки, идентификация себя как представителя данной культуры, восприятие представителей других культур, толерантность, усвоение правил игры в деловой системе ценностей партнера по деловому общению (*мотивационно-мотивационно-ценностный компонент*); способность и готовность к деловому общению, умение сотрудничать с представителями разных культур (*деятельностный компонент*); оценка своих знаний, самооценка, формирование умений рефлексивно-оценочного поведения (*рефлексивно-оценочный компонент*).

В модели обозначены содержательный и результативный блоки. Содержательный блок включает в себя программу формирования готовности арабских студентов к деловому общению, которая реализуется по следующим этапам: *социальная адаптация, принятие ценностных ориентиров, успешное контактирование с представителями других стран*; уровни сформированности готовности студента к деловому общению обучающихся (*низкий, средний, высокий*), педагогические условия (*мотивационная готовность арабских студентов-экономистов к деловому общению; отношение преподавателя к иностранному студенту как к субъекту формирования их готовности к деловому общению; учет индивидуальных особенностей их ценностных ориентаций; овладение арабскими студентами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных различий в сфере делового общения; создание преподавателем эмоционального комфорта образовательного процесса*).

## **Глава II. Опытнo-экспериментальная работа по проверке формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе**

### **2.1. Программа формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе**

Изучив теоретический материал по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, и проанализировав результаты эмпирических исследований по изучаемой проблематике, мы пришли к выводу о том, что для арабских студентов в высшей школе необходима программа формирования готовности к деловому общению с представителями российских деловых кругов.

Разработанная программа должна обеспечить педагогическое управление процессом формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в образовательном процессе высшей школы и овладение ими русским деловым этикетом.

Основными **целями** программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению и овладению русским этикетом являются:

- 1) систематизация и совершенствование имеющихся и приобретение новых знаний студентами в сфере делового общения;
- 2) расширение знаний о культуре делового общения на основе ее специфики в России и арабских странах;
- 3) обогащение межличностных отношений в процессе межкультурного общения;
- 4) познание арабскими студентами самих себя и установок в отношении делового общения с целью самосовершенствования;
- 5) овладение арабскими студентами особенностями русского делового этикета;

б) стимулирование к повышению уровня мотивации к учению, активности арабских студентов-экономистов в учебном процессе и, как следствие, повышение уровня умений делового общения.

В рамках реализации программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению и овладению русским этикетом решались следующие **задачи**:

1) обучающие:

– формирование межкультурной компетентности: знание делового этикета России, умение вести деловую беседу, владение навыками и коммуникативными стратегиями делового общения, понимание и использование принятых и в России, и в арабских странах культурных реалий и т.п.;

– формирование социолингвистической компетентности: способности применять и преобразовывать речевые единицы в соответствии с ситуацией делового общения, умения диалогической и монологической речи;

– овладение особенностями русского этикета.

2) развивающие:

– развитие творческой инициативы, самостоятельности, индивидуальности арабских студентов-экономистов;

– развитие коммуникативных способностей, способности аргументировать высказанную точку зрения.

3) воспитательные:

– развитие межкультурной и этнической толерантности;

– формирование самообразовательного и личностного потенциала арабских студентов-экономистов.

Ожидаемые **результаты** реализации программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению и овладению русским этикетом:

1. Формирование компетенции межкультурного общения арабских студентов-экономистов, включающей в себя:

- теоретические знания о национальных и этнических культурах и моделях управления (межкультурные параметры, стереотипы поведения и восприятия, типы национальных и корпоративных культур и т.д.);

- психологические свойства личности (открытость, гибкость, терпимость, готовность работать с представителями других культур);

- практические навыки эффективного межкультурного общения (в том числе знание иностранного языка).

2. Увеличение социально-культурной активности арабских студентов-экономистов и повышение их коммуникативного уровня в процессе международной деятельности и закрепление их этнокультурной идентичности.

3. Внедрение средств и конкретных технологий социально-культурной деятельности в образовательную среду вуза, которые обуславливают педагогически-опосредованное воздействие на формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

4. Повышение уровня готовности арабских студентов-экономистов к успешной конкуренции в условиях межкультурного пространства.

Важным аспектом при формировании готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению является знание и владение русским деловым этикетом.

Под деловым этикетом принято понимать установленный порядок проведения деловых переговоров в рамках бизнеса. Знания и владение деловым этикетом позволяет избежать многих конфликтных ситуаций. В связи с этим основная функция этикета связана с регулированием межличностных отношений в сфере деловой коммуникации, что ведет к конструктивному сотрудничеству. Также важной функцией делового этикета в сфере бизнес-отношений является доступность для понимания и интерпретации поведения и общения партнеров по общению. Данная функция позволяет снизить тревожность и напряженность при общении деловых партнеров, она регламентирует то, как надо себя вести в доступных и понятных собеседнику нормах.

Российский деловой этик имеет свои специфические особенности:



– соблюдение пунктуальности при организации любых деловых встреч. Любое опоздание на деловую встречу может означать ненадежность этого партнера, невозможность положиться на него при решении бизнес-задач. Умение рассчитывать время является неотъемлемым качеством любого делового человека, данное умения всегда высоко ценится партнерами по бизнесу. Отсутствие данного умения воспринимается русскими партнерами как помеха к заключению делового контракта и дальнейшего сотрудничества.

– умение чувствовать собеседника по общению и деловую ситуацию, в которую включены партнеры. Тактичность при разговорах, умение обойти острые углы, неразглашение корпоративной информации – всему этому придается большое значение при включении партнеров в совместную деловую деятельность.

– умение учитывать интересы другой стороны при решении деловых и спорных ситуаций. При ведении делового общения русскими ценится умение встать на точку зрения другого человека, способность принять его позицию, пойти на компромиссное решение. Русские склонны считать, что неуспех любого дела во многом определяется такими личностными качествами, как эгоизм, чрезмерный консерватизм, не возможность учитывать мнения и интересы противоположной стороны, стремление продвинуться по служебной лестнице вопреки принятой в организации корпоративной культуры. При ведении делового диалога с русскими партнерами необходимо проявлять терпимость к взглядам, отличным от своих собственных.

– умение следовать дресс-коду. При организации деловых встреч русские партнеры особое внимание обращают на внешний вид собеседника и его соответствие заведенному деловому дресс-коду. Умение красиво и со вкусом одеться, а главное, чтобы одежда не выбивалась из общего коллектива сотрудников вашего уровня.

– умение владеть ораторским искусством. Основная часть переговоров всегда связана с ведением диалога между партнерами или наличием моноло-

гической речи. В связи с чем русскими высоко цениться умение владеть своей речью, изъясняться грамотным и доступным языком, владеть техниками убеждения и аргументацией своей точки зрения. Ведение делового общения желательно проводить на русском языке. Владение ораторским искусством благоприятно сказывается на формировании общего благоприятного впечатления не только о самом человеке, но и о культуре в целом, представителем которой он является. Важным является умение владеть своей дикцией, произношением и интонацией, которые должны усиливать сообщение оратора. В деловом общении крайне не приветствуется употребление жаргонных выражений.

С учетом вышесказанного, программа формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению и овладению русским этикетом включала в себя три раздела:

**Раздел I. Деловой этикет.** Данный раздел программы направлен на формирование у арабских студентов-экономистов умений речевого этикета, навыков владения знаниями о культурных особенностях русского делового этикета.

**Раздел II. Деловые беседы и переписка.** Второй раздел программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению направлен на приобретение арабскими студентами навыков правильного и корректного ведения деловой беседы, ведения деловой корреспонденции, реализации телефонного общения в деловых целях.

**Раздел III. Национальные особенности партнера по деловому общению** (на примере России). Третий раздел программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению имеет своей целью формирование у арабских студентов-экономистов навыка ведения межкультурного диалога, который призван найти решение проблемы, представляющей взаимный интерес для обеих стран-участников делового общения, накопление знаний культурно-специфических особенностей представителей арабских стран.

Содержание программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению сводилось к следующему.

### *Раздел I. Деловой русский этикет*

Отличительные черты русского делового этикета. Приветствие. Знакомство и представление: нейтральная, возвышенная, официальные формы приветствия. Официальная форма представления с указанием должности и ученой степени. Приглашение на деловой прием. Правила поведения за столом. Национально-специфические элементы коммуникации. Обращение. Виды обращений: персональные, коллективные, нейтральные и торжественные. Визитная точка. Самопрезентация. Благодарность. Извинение. Выражение благодарности, соболезнования. Поздравления. Особенности невербального общения. Средства и способы передачи информации в рамках деловых переговоров. Традиционные и современные средства и способы передачи информации. Деловые подарки. В данном разделе арабским студентам предлагалось прослушать лекционный курс, включающий в себя национальные особенности делового этикета в России.

### *Раздел II. Деловые беседы и переписка*

Установление контакта при личной беседе. Особенности арабов как партнеров по бизнесу. Фирма, ее внутренняя организация. Специфика невербальных средств общения. Способы окончания беседы. Прощание. Средства и способы передачи информации. Виды предприятий в арабских странах. Встречный запрос. Обсуждение основных пунктов договора (условия продажи, цена, оплата, сроки поставки, транспортировка, страхование), составление контракта. Письмо-запрос и письмо-предложение. Задержка поставки. Письмо-рекламация и ответ на письмо-рекламацию. Личная и деловая корреспонденция, основные реквизиты письма и их последовательность. Правила ведения деловых телефонных разговоров. Справка о наличии билетов. Уточнение времени. Официально-деловой стиль электронной переписки. Заказ билетов на рейс самолета, на спектакль.

*Раздел III. Раздел III. Национальные особенности партнера по деловому общению*

Культурно-специфические особенности представителей арабских стран и России. Нормы и ценности русской культуры. Разделы истории России. Становление и развитие русской деловой культуры. Традиции и обычаи русской культуры. Особенности русской деловой культуры. Особенности проведения деловых переговоров в России. Особенности поведения во время деловых коммуникаций. Региональные особенности русской деловой культуры. Тенденции развития русской деловой культуры. Развитие менеджмента России и других стран. Этнокультурные стереотипы. Сравнение российской и арабской культурных традиций в области делового общения.

При разработке программы учитывались национальные особенности различных культур, где обнаружались специфические проблемы, которые отражают временные характеристики развития отношений межкультурного взаимодействия. Они нашли свое выражение в характере реализуемых упражнений, в конкретном теоретическом блоке, а также в ходе формирования навыков общения в межнациональных отношениях студентов-экономистов. Вместе с этим были учтены при разработке программы и закономерности, отражающие специфические черты субъектов национальных отношений (личность, нация), это нашло свое отражение в использовании практических упражнениях, где отработывались навыки и знания о национальных обычаях, национальной жизни, национальном характере, национальной памяти, религиозной принадлежности, национальной идеи, национальном менталитете и др.

Программа осуществлялась в три **этапа**:

**Этап I** – работа с профессионально-направленными аутентичными материалами (письменными текстами, аудиоматериалами); систематизация лексико-грамматического материала в сфере делового общения. Социальная аргументация (применяются социальные нормы и требования к деловому общению и взаимодействию с представителями других стран).

На данном этапе арабский студент должен был овладеть следующими умениями:

- работа с письменными текстами, закрепление лексико-грамматических и идиоматических конструкций;
- прикладные правила осуществления ситуации делового общения;
- владение навыками аргументированной речи согласно нормам делового общения, принятым в стране партнера.

На этом этапе проводились следующие виды упражнений.

1. Прослушайте запись диалога и затем вставьте в тексте диалогов пропущенные слова и клише.

2. Работа с грамматическими темами, тесным образом связанные с ситуацией делового общения.

3. Из группы арабских студентов-экономистов выбирается 1 доброволец. Он получает карточку с заданием, которую не имеет права никому показывать. В ней может быть написано следующее: «Вы коренной араб и очень гордитесь своей страной, культурой, обычаями, традициями и людьми. Ваша задача, не называя своей страны, названия города, в котором Вы живете, убедить всех, что это самое лучшее место в мире». Задача остальных узнать, откуда приехал «иностранец», задавая косвенные вопросы о культуре, образе жизни, истории, экономике и т.д. Разделить группу на 3 подгруппы и попросить одних задавать агрессивные вопросы, произносить вслух обобщающие реплики. После этого следует обязательно провести обсуждение на русском языке: какие вопросы легче задавать, а на какие вопросы легче отвечать, как чувствует себя «иностранец», когда слышит негативную или позитивную реакцию, смогли ли игроки почувствовать какие-то отличия или сходства с «представителем другой страны», какие варианты поведения оказались наиболее эффективными и почему, какую реакцию может вызвать агрессивное поведение и т.д. Наибольшая эффективность игры-тренинга может быть достигнута, если будет производиться видеосъемка диалога и дальнейший разбор записи. Это не только наглядно проиллюстрирует реакции и отноше-

ния участников, но также и «оживит» ход занятия, заинтересует студентов и заставит их взглянуть на многие вещи по-другому.

**Этап II** – развитие умений в устной и письменной коммуникации, умения аргументированно общаться, владение деловой этики, умение провести презентацию, вести дискуссию, формирование открытости у студентов к восприятию и взаимодействию с представителями других стран, оценка культуры с позиции её норм и ценностей, выявление и определение общего и специфического в различных культурных моделях.

На данном этапе арабские студенты должны были овладеть следующими умениями:

- составление деловой корреспонденции: письма-запросы, письма-жалобы, письма-извинения, сопроводительные письма и т.п.;
- формирование умений организации деловых встреч;
- навыки ведения деловой дискуссии.

На этом этапе проводились следующие виды упражнений.

1. Ответьте на вопросы о традициях деловых встреч в России.
2. Ответьте на вопросы о традициях деловых встреч в арабских странах.
3. У вас изменились обстоятельства, и вы не сможете встретиться в назначенное время с партнером. Позвоните ему и (опираясь на данные ключевые словосочетания) договоритесь о переносе встречи на другое время.
4. Составьте диалог на основе схемы-плана о дате встречи с деловым партнером. Работа проводится в парах.
5. Используя ролевые карточки, проведите ролевую мини-игру на тему «Согласование времени деловой встречи».

**Этап III** – успешное контактирование с представителями других стран (умение вести переговоры, достигать поставленных целей, проявление инициативы, готовность принимать на себя ответственность за устранение всевозможных кросскультурных конфликтов).

На данном этапе иностранный студент должен был овладеть следующими умениями:

- навыки ведение деловой беседы;
- владение коммуникативными стратегиями;
- решение спорных деловых вопросов.

На этом этапе проводились следующие виды упражнений.

Кейс-анализ ситуаций межкультурного делового общения:

В ходе тренинга по овладению коммуникативными стратегиями делового общения нами была использована следующая типология кейсов (описания ситуаций):

1. Ситуации межкультурного восприятия – этнокультурологическое «распредмечивание» ситуации делового общения.

2. Понятийно-гностические ситуации межнационального делового общения, в результате анализа которых партнеры овладевают новыми знаниями этнокультурологического и межкультурного характера, вступают в диалог с самим собой и вырабатывают новые цели межнационального делового общения.

3. Ситуации моделирования межкультурного делового общения, требующие от участника тренинга выбора собственного поведения и стратегии общения в многонациональном коллективе.

4. Эмоционально-оценочные ситуации межнационального делового общения, результатом анализа или «проигрывания» которых является субъективная оценка объективной реальности межнациональных отношений. Подобные ситуации являются предметно-информационным полем формирования толерантного отношения, гуманно-личностной оценки опыта межнационального общения партнера, выработки собственных идеальных моделей общения в многонациональном социуме.

На этом этапе были организованы встречи и Интернет встречи с реальными представителями деловых кругов России.

Основными **формами** реализации программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению являются лекции, семинары, тренинги, практические занятия, дискуссии, спич-дебаты, Интернет-

встречи, обучение в сотрудничестве. Лекции являются основной формой формирования арабских студентах о специфике ведения делового общения. Семинарские занятия позволяют активизировать самостоятельную деятельность студентов, работу с научными текстами. Практические занятия позволяют сформировать необходимые для эффективной реализации делового общения умения и навыки. При организации дискуссии происходит коллективное обсуждение какого-либо вопроса или проблемы по изучаемой проблематике, что активизирует творческое мышление студентов. Спич-дебаты рассматриваются как структурированное общение, которое строится на заранее подготовленном в форме интеллектуальной игры, с обязательным соблюдением определенных правил. Интернет-встречи позволяют организовать телемост. Обучение в сотрудничестве предполагает работу студентов в малых группах, где каждый член группы помогает всем остальным в усвоении материала.



**Тематический план программы формирования готовности  
арабских студентов-экономистов к деловому общению**

Тема	Аудиторные Занятия	Практические занятия
<b>Раздел I. Деловой этикет</b>	<b>32</b>	<b>54</b>
Отличительные черты русского делового этикета	4	8
Приветствие. Знакомство и представление	2	6
Приглашение на деловой прием	2	6
Национально-специфические элементы коммуникации	6	10
Визитная точка. Самопрезентация. Благодарность. Извинение. Выражение благодарности, соболезнования.	4	14
Особенности невербального общения	4	10
<b>Раздел II. Деловые беседы и переписка</b>	<b>10</b>	<b>24</b>
Установление контакта при личной беседе. Особенности русских как партнеров по бизнесу	4	6
Ведение деловой переписки	2	6
Правила составления биографии (резюме)	2	6
Правила ведения деловых телефонных разговоров	2	6
<b>Раздел III. Раздел III. Национальные особенности партнера по деловому общению (на примере России)</b>	<b>34</b>	<b>62</b>
Культурно-специфические особенности русских.	2	6
Нормы и ценности делового русского этикета	4	6
Становление и развитие русской деловой культуры.	8	10
Традиции и обычаи русской культуры.	6	12
Особенности русской деловой культуры.	8	16
Особенности поведения во время деловых коммуникаций.	6	12
<b>Всего</b>	<b>68</b>	<b>140</b>

В рамках программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению были использованы следующие типы упражнений:

### **I. Проведение деловой игры**

Для того чтобы реально приблизить арабских студентов-экономистов к условиям профессиональной деятельности с целью формирования делового общения, происходило обучение ведению деловой беседы и деловых переговоров.

Этому способствовала организация деловых игр в учебном процессе. Игра позволяет обучаемым почувствовать особенности своей и чужой культуры, апробировать себя в роли обыгрываемого персонажа, найти наиболее эффективное решение тех или иных деловых проблем. Деловая игра проверяет то, что и насколько студент знает, и что может предпринять как специалист в определенной ситуации, то есть выполняет диагностическую функцию.

Организация игры. При ее подготовке следовало учесть уровень умений студентов, содержание пройденного материала, выделить игровые цели и задачи, выработать правила поведения в ее ходе, которые обеспечивали бы сознательность действий и стимулировали творческую активность.

Действия в деловой игре проходят в одной из сфер профессионально ориентированной деятельности будущих специалистов. Последовательность деловой игры включает следующие этапы.

1 этап. Введение в игру. Начинается вступительным словом преподавателя. Знакомство участников со смыслом, целями и задачами проводимой игры, общим регламентом, консультирование и инструктаж (может быть заранее проведена лекция или беседа по актуальным проблемам, затрагиваемым в игре).

2 этап. Разделение слушателей на группы. В каждой группе выбирается лидер и распределяются игровые роли. Оптимальный размер группы - 5-7 человек.

3 этап. Погружение в игру. Раздача игровых заданий участникам.

4 этап. Изучение и системный анализ ситуации или проблемы. Участники анализируют предлагаемую ситуацию, осуществляют диагностику, формулируют и ранжируют проблемы, договариваются о терминологии.

5 этап. Игровой процесс. В соответствии с принятой в каждой группе стратегией осуществляется поиск или выработка вариантов решений, прогнозирование возможных потенциальных проблем. Вырабатывается коллективное решение, затем разрабатывается и обосновывается проект и оформляются соответствующие документы

6 этап. Общая дискуссия. Межгрупповое общение, каждая группа делегирует представителя своей команды для презентации и обоснования своих решений или проектов. Принятие согласованного решения участниками игры. Обмен мнениями, оппонирование, вопросы и ответы. Итоговое выступление преподавателя.

7 этап. Подведение итогов игры. Организатор подводит итоги игры. Подсчитываются баллы, штрафные очки и поощрительные очки, выявляются лучшие команды, игроки, проекты. Игра получает свое логическое завершение.

8 этап. Рефлексия. Обучаемые анализируют собственную деятельность, говорят о положительных и отрицательных моментах игры, приобретенном в ходе деловой игры опыте. Возможно составление индивидуальных или коллективных памяток по проведению подобных игр.

И, хотя моделируемая в игре ситуация делового общения реально не воздействует на состояние дела, (обучаемые не знают о последствиях своего коммуникативного поведения, которые рассматриваются ими как возможные, т. е. гипотетические), переоценить значения организации деловых игр для повышения готовности студентов к деловому общению, а также для их личностного и профессионального становления невозможно. Так считают сами студенты.

Об этом свидетельствует анализ их ответов на проведенный нами специальный опрос. Так, в ответах на вопрос: «Как Вы относитесь к проведению ролевых и деловых игр в спецкурсе?», – студенты выражают свое положительное отношение к такой форме организации учебного процесса.

Например, студент N отвечает так: «В деловой игре мне нравится то, что я не боюсь взять на себя определенную инициативу и сказать так, как я считаю нужным, а не по шаблону».

Студент X: «Выполняя определенную роль в игре, я не боюсь говорить, делая ошибки, т.е. я чувствую себя более уверенно, чем выполняя какие-то упражнения».

Студент S отмечает: «При проведении игры мы мобилизуем все наши знания, каждый из нас активен, а не отсиживает на занятии».

Студент A: «Мне по душе то, что при подготовке к деловой игре и ее проведении вся группа работает дружно, как бы единым коллективом. Мы помогаем друг другу, выполняя общую задачу, хотя каждый из нас не боится отстаивать свое мнение».

Студент B: «Когда твое речевое поведение в общении оценивает группа твоих ровесников, а не один преподаватель, это меньше тревожит и больше раскрепощает нас».

Студент C подчеркивает: «Участвовать в деловой игре интересно потому, что она является своего рода тренингом для нашей будущей работы по специальности и помогает лучше овладеть профессиональной терминологией на иностранном языке».

Нас порадовало то, что ни один из студентов не остался равнодушным к организации деловых игр.

Деловая игра «*Переговоры*» состояла из следующих этапов:

1. Предигровое обучение – система практических заданий и упражнений, предшествующих игре, развивающих те или иные умения.

2. Определение темы игры вытекало из содержания и программы курса и определялось преподавателем на основе ее актуальности для подготовки специалиста.

3. Формирование учебной цели. Основная учебная цель – обучение языку специальности на фоне моделирования профессиональной ситуации.

4. Выбор объекта ситуации – зависит от учебной цели.

5. Основные этапы игры – определялись, исходя из структуры переговоров как видов профессиональной деятельности.

6. Определение состава участников и распределение ролей являлось важным моментом, от которого зависит успех игры.

7. Оценка действий участников игры носила не ранжированный характер, а фиксированный. То есть за тот или иной эпизод делового поведения присуждалось фиксированное количество баллов, в зависимости от сложности.

За каждый верно использованный профессиональный термин добавлялось 2 балла, за каждую этикетную форму – 1 балл, соответственно штрафные баллы – за неправильное использование профессионального термина – минус 2 балла, за несоблюдение речевого этикета – минус 1 балл.

Обсуждение деловой игры важно для формирования выводов и рекомендаций. Это может делать как преподаватель, так и группа экспертов из студентов. В этом случае студенты – эксперты несут ответственность как за свои знания, так и за знания других, так как должны критически оценивать ход игры и речевое поведение ее участников, аргументировано решать, видеть позитивное и недостатки.

## **II. Составление деловых документов.**

Формирование практических навыков составления деловых документов. В данном разделе использовались следующие типы заданий.

Пример № 1 «Оформление деловых писем»

Задача: Директор по маркетингу компании – производителя игрушек «Калейдоскоп», попросил нового менеджера по продажам написать письмо

потенциальному партнеру в Россию. Письмо, составленное менеджером, не понравилось. Объясните, почему это произошло. Учитывая особенности переписки с зарубежными партнерами, составьте свой текст подобного письма.

Пример № 2 «Цели составления деловых писем»

Задача: ознакомьтесь с данной таблицей, заполните недостающие строчки. Поясните сделанные Вами записи.

Адресат	Тип письма	Цели делового общения
Потребитель	Предложение о продаже Рекламно-информационное Письмо-анкета Поздравления, поощрения	
Поставщик	Контрактные документы Претензии Извинения	Ясно определить контрактные условия Получить возврат оплаты или замену поставки Избежать конфликта из-за опоздания с оплатой
Наемный работник	Информация о вакансиях О приеме на работу Дисциплинарное О сокращении	

Пример № 3 «Язык деловых бумаг»

Задача: прочитайте следующее письмо. Перепишите его, исправив ошибки. Ошибки, встречающиеся в исходном письме, классифицируйте.

Уважаемый редактор,

Я писал вам 24 июля, ответа от вас не последовало и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.

Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.

#### Пример № 4 «Стиль документов»

Задача: соответствует ли приведенный бланк документа требованиям, предъявляемым к оформлению его реквизитов, к языку и стилю, отредактируйте текст.

Уважаемый \_\_\_\_\_ !

Ваш заказ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ получен. Указанный товар будет выслан Вам в течение трех дней по почте наложенным платежом. Вы должны получить его не позднее \_\_\_\_\_ .

Благодарим за сотрудничество.

Искренне Ваша,

....., менеджер по продажам

Также использовалась деловая игра в процессе развития умений письменного делового общения у студентов вузов. Данная деловая игра представляет собой практическое занятие, моделирующее различные аспекты будущей профессиональной деятельности студентов и обеспечивающее условия комплексного использования имеющихся у них знаний предмета профессиональной деятельности, более полное овладение русским языком как средством делового общения и предметом изучения.

Отдельному анализу подвергается языковая деятельность участников игры, уровень их владения деловой устной и письменной речью. Вследствие этого проявляется необходимость работы над ошибками. Преподаватель предлагает выполнить ряд коррективных упражнений на последующих занятиях. Работа над ошибками может носить как коллективный, так и индивидуальный характер. В конце разбора преподаватель дает развернутую итоговую оценку за участие в игре каждого из ее участников, объясняет значение игры для дальнейшей профессиональной деятельности студентов.

### III. Разбор конкретных ситуаций делового общения (кейс-метод).

В качестве примера для сравнения возможных вариантов поведения рассмотрим ситуацию «Визит» в арабской культурах и России.

#### Ситуация «Визит» в арабской и русской культурах

Ситуация	Реакция в арабской культуре	Реакция в русской культуре
Удобное время визита	11-12 ч. в первой половине дня, 16- 17 ч. – во второй.	11-12 ч. в первой половине дня, 15-18 ч. – во второй.
Пунктуальность прихода	Очень пунктуальны, приходят в точно назначенное время.	Не очень пунктуальны, могут прийти с опозданием.
Обычай дарить подарок принимающей стороне	Подарки дарят к торжествам, на обычный прием приходят без подарка.	Приходят на обычный приём с конфетами и цветами, на торжества - с подарком
Осведомление принимающей стороны о длительности визита	Гости не обижаются, так принято.	Гости обижаются, понимая это как косвенный намек уйти.
Осведомление о самочувствии и делах	Интерес к делам других; не принято говорить о себе и своих проблемах.	Проявление интереса к делам других; говорят и о своих делах.
Улыбки, дистанция	Сдержаны, не улыбкивы, держаться на дистанции	В гостях и принимая гостей улыбкивы, оживлены, держаться слишком близко
Прикасаения во время разговора	Не любят, когда стоят слишком близко или прикасаются.	Прикасаясь к собеседнику, демонстрируют расположенность и доверие.
Излюбленная тема беседы	Культура своей страны, погода.	Семья, политика, Последние новости, собственные проблемы.
Приглашение к столу	С благодарностью принимают	Вначале отказываются из вежливости, рискуя не быть приглашенными повторно.
Демонстрация дома	Делают это тактично, хотя	Часто делают это слиш-



и своего имущества	считают свое имущество символом солидности и успеха	ком прямо и эмоционально.
Похвала принимающей стороне	Любят, когда к ним проявляют уважение	Охотно принимают в свой адрес.
Благодарность за приглашение и прощание	Сдержанные, формальные	Искренние, эмоциональные, несколько экзальтированные.

Работа по данной карте включала в себя следующие фазы: информационную (введение в ракурс культуры изучаемого языка), сравнительную (анализ и осмысление собственной и иноязычной культуры), адаптационную (проецирование чужой культуру на свое поведение в коммуникативных ситуациях) и аппликационную («погружение в культуру»).

*Кейс-анализ ситуаций межкультурного делового общения.*

Была использована следующая типология кейсов (описания ситуаций):

1. Ситуации межкультурного восприятия — этнокультурологическое «распредмечивание» ситуации делового общения.
2. Понятийно-гностические ситуации межнационального делового общения, в результате анализа которых иностранные студенты овладевают новыми знаниями этнокультурологического и межкультурного характера, вступают в диалог с самим собой и вырабатывают новые смыслы межнационального делового общения.
3. Ситуации моделирования делового этикета, требующие от арабских студентов-экономистов выбора собственного поведения и стратегии общения в многонациональном коллективе.
4. Эмоционально-оценочные ситуации межнационального делового общения и делового этикета, результатом анализа или «проигрывания» которых является субъективная оценка объективной реальности межнациональных отношений. Подобные ситуации являются предметно-информационным полем формирования толерантного отношения, гуманно-личностной оценки опыта межнационального общения партнера, выработки собственных идеальных моделей общения в многонациональном социуме.

5. Ситуации самореализации личности в процессе межкультурных бизнес-переговорах – ситуации, назначение которых состоит в разрешении («проигрывании») разнообразных социальных ролей в ситуации межнационального общения.

#### **IV. Демонстрация видеоматериалов.**

Иностранным студентам демонстрируется и анализируется телезапись деловых переговоров. Для этого используется видеозапись деловой игры, которая давно апробирована на занятиях ряда преподавателей и которая называется «Деловая игра «Переговоры». После просмотра видеозаписи и анализа многих моментов прямо в процессе демонстрации видеофильма, в том числе с приостановкой демонстрации, необходимо предъявить студентам задание: запротоколировать ход переговоров. Каждый студент выполняет его самостоятельно по ходу вторичного просмотра видеозаписи, в демонстрации которой также могут делаться необходимые остановки (проверка результатов протоколирования осуществляется преподавателем дома, и они рассматриваются позже, на другом занятии). Этим самым осуществляется обучение сразу двум темам - устной диалогической деловой речи в жанре переговоров и жанру протокола). На следующем практическом занятии студенты по просмотренному образцу осуществляют собственные учебные деловые переговоры, конкретные условия для которых (ситуационную наметку для них) предоставляет им преподаватель, составив их заранее.

#### **V. Тренинговые упражнения.**

Формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в рамках тренинговых упражнений связано с непрерывным процессом исследования личностных качеств, умений и навыков арабских студента со стороны преподавателя. Организация образовательной деятельности по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в рамках тренинга должна строиться с учетом индивидуального уровня сформированности коммуникативных навыков. Это позволяет выстроить более эффективно межкультурное взаимодействие.

Результатами реализации разработанной программы могут выступать следующие:

- личностная и социальная готовность арабских студентов-экономистов к деловому общению;

- формирование целей личностной самореализации, направленных на овладение арабскими студентами навыками делового общения;

- формирование компетенций, которые направлены на развитие межкультурной компетентности арабских студентов-экономистов;

- формирование навыков делового общения у арабских студентов-экономистов;

как системы коммуникативных компетенций, направленных на овладение системы межкультурного взаимодействия;

- разработка системы критериев формирования умений делового общения арабских студентов-экономистов в высшей школе;

- поддержка развивающейся личности арабского студента в рамках поликультурного взаимодействия;

- разработка поведенческих стратегий делового общения у арабских студентов для достижения целей межкультурного взаимодействия;

- разработка комплексного материала для проверки у арабских студентов-экономистов сформированных навыков практического использования знаний в реализации делового общения;

- развитие личности иностранного студента с целью совершенствования имеющихся знаний, умений и способов делового общения по мере накопления опыта межкультурного взаимодействия.

Основным подходом при решении определения критериев эффективности реализуемой программы является подход, согласно которому выделяются универсалии, т.е. характеристики, которые типичны для всех культур, которые и определяют сформированность полученных навыков делового общения. Универсалии включают в себя комплекс базовых ценностей и нравственно-этических норм, характерных для духовного развития человечества,

на основе которых формируется общность культур, они являются своеобразным фундаментом для взаимопонимания и взаимодействия представителей разных культур. Наряду с этим существуют и специфические черты, которые определяют своеобразие культуры.

Разработанная программа имеет большой потенциал в формировании готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению. Эффективность ее использования в образовательной деятельности студентов во многом определяется профессиональным мастерством преподавателя, который способен создать положительную мотивацию к обучению, благоприятный психологический климат в учебной группе, а также преподаватель должен доверять студентам в выборе самостоятельного пути профессионального становления, предоставляя право на самоопределение и свободу в выборе средств обучения. Успешность реализации разработанной программы определяется полнотой представленных индивидуальных характеристик профессиональной деятельности студента, научных знаний об интеллекте, поведении, психике, общении, которые ложатся в основу разрабатываемой программы. Распространение и активное использование предложенных в программе упражнений в системе образования способствуют появлению гибких и быстро умений делового общения. Данный аспект по праву можно отнести к числу самых эффективных средств обучения, частота использования которых увеличивается с каждым годом, поскольку они детерминируют активизацию мышления студентов, позволяют им работать наиболее продуктивно и творчески, а также способствуют закреплению тесной связи в диаде «преподаватель-студент», реализация разработанной программы в образовательном процессе достигается благодаря интеграции и систематизации знаний по проблеме делового общения в русле образовательной системы; наличию субъективной картины мира студента, сформированную посредством освоения навыков межкультурного взаимодействия; мониторингу и проектированию развития межкультурной компетенции иностранного студента в высшей школе

## **2.2. Педагогические условия формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе**

Практика современного образования выдвигает потребность в теоретическом осмыслении проблемы изучения педагогических условий, детерминирующих эффективную реализацию процесса формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.

Под *педагогическими условиями* в научной литературе учёные понимают внешние обстоятельства, оказывающие влияние на протекание образовательного процесса в высшей школе, который целенаправленно реализуется преподавателем для достижения определенного результата, например, применение педагогических технологий обучения [12; 32].

В педагогической литературе принято считать, что условия включают в себя совокупность внешних обстоятельств и факторов, способных оказать влияние на течение какого-либо процесса действительности [22; 87; 95; 113; 128; 202]. Согласно точке зрения, С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведова, условия трактуются как «обстоятельство, от которого что-нибудь зависит» [118, С. 56]. В этой связи важно отметить, что конечный результат воздействия условий на ход течения психического процесса или явления обусловлен не только отдельно взятыми причинами, а совокупностью взаимодействия внешних и внутренних условий, которые выступают итогом предшествующих взаимодействий.

В педагогической литературе принято выделять организационные условия, под которыми принято понимать такие формы организации деятельности педагогического процесса, которые в основе своей содержат компетентностно-ориентированные формы [128]. К таким формам организации учебной деятельности относятся индивидуальные образовательные траектории студентов, а формами выступают разного типа лекции (информационные», аналитические, проблемные и т.п.), семинарские и практические занятия, научно-исследовательскую работу, индивидуальные творческие задания и др.

Психолого-педагогические условия принято рассматривать как единство взаимосвязанных внешних факторов, которые необходимы «для организации целенаправленного педагогического процесса с применением дидактического материала, составленного на основе современных информационных и коммуникативных технологий, целью которых является формирование у студентов качеств, необходимых для эффективной реализации будущей профессиональной деятельности» [88].

Многие ученые сходятся во мнении, что любая система успешно функционирует и развивается при определенных условиях [17; 58; 59; 172; 174].

В.И. Андреев под педагогическими условиями понимает «обстоятельства процесса обучения, которые являются результатом целенаправленного отбора, конструирования и применения элементов содержания, методов, а также организационных форм обучения для достижения определенных дидактических целей» [12, С. 221].

В педагогической литературе условия предстают как:

– взаимосвязанные внешние условия, необходимые для организации целенаправленного педагогического процесса, ход которого задает преподаватель с целью достижения эффективного педагогического продукта учебной деятельности [32];

– единство и совокупность объективных возможностей субъектов образовательного процесса, базирующихся на реализации форм и методов педагогической среды с целью решения задач в педагогике [11].

В данной работе предпринята попытка определить педагогические условия формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

В качестве условий, которые призваны обеспечить достижение эффективной реализации образовательной цели, выступает «концепция планируемого результата образования, воплощаемая в образовательных стандартах и являющаяся конкретизированным описанием глобальной цели образования, отражающая ценностные ориентации учащихся, сопряженные с цен-

ностными ориентирами общества, требованиями к специалисту и педагогам, готовым и способным её реализовать; структуру и содержание образования, являющаяся основой образовательного процесса, вне которой достижение целей образования примет хаотичный, стихийный характер, а сам образовательный процесс станет во многом не диагностируемым; технологии педагогического процесса, которые будут способствовать приведению в действие механизмов, обеспечивающих реализацию концепции планируемого результата образования, придадут структуре образовательного процесса функциональный характер, обеспечат формирование необходимых компетенций, отраженных в содержании образования» [78].

В рамках проведенных педагогических исследований был выявлен комплекс общих психолого-педагогических условий, опосредующих процесс эффективного формирования умений студентов [15; 50; 175]:

1. Формирование положительной мотивации учебно-профессиональной деятельности студентов, направленной на постоянный поиск и реализацию потенциальных возможностей повышения профессиональной компетенции;
2. Учет интеллектуальных возможностей студента, психологических характеристик личности при организации их учебно-профессиональной деятельности;
3. Повышение уровня самостоятельности студентов в поиске новой информации в рамках изучения профессиональных дисциплин;
4. Использование в деятельности преподавателя активных форм инновационной творческой деятельности с целью повышения его педагогического мастерства;
5. Разработка программы и учебного плана программы получения профессионального образования в соответствии с запросами работодателя, учет рынка труда;
6. Обеспечение учебно-методическим комплексом реализацию общей образовательной программы вуза;

7. Учет образовательных запросов со стороны субъекта учебно-профессиональной деятельности;

8. Подготовка студентов к будущей профессиональной деятельности;

9. Формирование профессиональной мобильности, предусматривающее возможность реализации профессиональной подготовки студентов с учетом инновационных процессов, происходящих в социально-экономическом развитии страны;

10. Формирование в процессе обучения конкурентноспособной личности студента, общих и профессиональных компетенций, предусмотренных федеральным государственным стандартом, реализация приобретенных знаний, умений и навыков в ходе выполнения практической деятельности студентов, воспитание психологической устойчивости и умений планирования и развития карьеры.

По мнению Е.А. Стояновской, педагогическими условиями, обеспечивающими эффективное формирование деловой межкультурной коммуникативной компетентности студента, являются [159]:

– раскрытие содержания профессионального образования через освоение студентом навыков делового межкультурного взаимодействия;

– реализация на практических занятиях смоделированного процесса межкультурного диалога с целью формирования целостного представления;

– осуществление педагогической поддержки процесса усвоения профессиональных компетенций студентом в условиях обучения;

– проведение регулярной диагностики социально-психологических показателей сформированности деловой межкультурно-коммуникативной компетентности, которая дает возможность вносить коррективы в осуществление учебно-познавательной деятельности и оказывать помощь в формировании умений межкультурного общения;

– реализация коммуникативно-контекстного подхода к формированию готовности студентов к деловому иноязычному общению;



– использование в рамках учебного процесса методов, которые обеспечивают последовательную реализацию моделей обучения иностранному языку;

– организация практических занятий таким образом, чтобы стимулировать студентов к реализации речевой деятельности как основного средства решения поставленных профессиональных задач;

– обеспечение диалога между преподавателем и студентом при достижении профессиональных целей;

– формирование положительной мотивации студентов к реализации коммуникативной деятельности, мотивационно-ценностного отношения к ней;

– целенаправленная реализация комплекса активных методов обучения при формировании готовности к коммуникативной деятельности;

– проведение мониторинга процесса развития коммуникативной компетентности.

Согласно автору, выявленный комплекс педагогических условий является открытой системой, но при решении конкретных профессиональных задач должен быть дополнен следующими условиями применительно к предмету исследования [159]:

– целенаправленное формирование сознательного и мотивационно-ценностного отношения к изучению иностранного языка как средства межкультурной коммуникации;

– стимулирование познавательной активности студентов в приобретении ими лингвострановедческих знаний;

– создание атмосферы языков посредством включения студентов в межкультурное пространство;

– реализация межпредметных знаний по дисциплинам иностранного языка и специальных дисциплин (экономики);

– воплощение в учебно-профессиональную деятельность студентов активных технологий обучения, таких как модульные технологии, целью кото-

рых является превращение студента в субъекта учебной деятельности, что дает возможность реализовать потребность в общении;

– использование совокупности методов обучения, обеспечивающих последовательную реализацию семиотической, имитационной, социальной обучающих моделей в процессе обучения иностранному языку;

– включение студентов в процессы целеполагания, планирования, регулирования, контроля и оценки коммуникативной деятельности по овладению навыками иноязычного делового общения.

В описанном исследовании под *педагогическими условиями* понимается «совокупность взаимосвязанных условий, реализация которых будет способствовать повышению уровню сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе» [159, С. 56].

Изучение психолого-педагогических источников по изучаемому феномену, опыт отечественных и зарубежных коллег позволил определить, теоретически и экспериментально обосновать комплекс педагогических условий, необходимых для совершенствования подготовки студентов в вузе. По нашему мнению, формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе будет возможно при создании следующих условий:

1. развитие положительной мотивации арабских студентов-экономистов к формированию готовности к деловому общению, мотивации успеха;

2. отношение преподавателя к иностранному студенту как к субъекту формирования готовности к деловому общению;

3. учет индивидуального уровня сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению;

4. овладение арабскими студентами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных компонентов делового общения;

5. умение грамотно выходить из стрессовых ситуаций и разрешать конфликты, создание преподавателем эмоционального комфорта образовательного процесса.

Подробно остановимся на исследовании сущности выделенных нами педагогических условий.

**Мотивационная готовность арабских студентов-экономистов к деловому общению**, направленная на повышение эффективности учебной деятельности за счет развития мотивов, оказывающих наибольшее влияние на формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

Повышение эффективности учебной деятельности невозможно без учета особенностей мотивационной сферы личности. Для успешного формирования готовности у студентов к деловому общению необходимо знать, какие мотивы оказывают наибольшее влияние на учебно-познавательную деятельность студентов и каким образом можно развивать их положительную мотивацию.

Исследование, проведенное под руководством Ю.А. Павловой доказало тот факт, что у большинства студентов отсутствуют потребности и мотивы к реализации образовательной деятельности. Указанная проблема проявляется в отсутствии желания посещать аудиторные занятия, выполнять практические и семинарские задания. Анализ полученных данных приводит к тревожным цифрам. Так, у 60% студентов не наблюдается познавательного интереса к образовательной деятельности, у 35% студентов выявлен поверхностный интерес, который являлся неустойчивым и носит эпизодический характер. И только у 5% студентов продиагностировано осмысление, планирование и выполнение учебных действий, у них выявлены попытки активизировать свою деятельность и сделать ее более продуктивной [123].

С.Л. Рубинштейн отмечал, что для продуктивного выполнения учебной деятельности необходимо сделать ее для обучающего личностно-значимой,

сделать поставленные перед ним задачи понятными и внутренне приятными ему самому, с той целью, чтобы они приобрели значимость [138].

Таким образом, развитие положительной мотивации, мотивации успеха, у арабских студентов-экономистов занимает важное место в процессе формирования готовности к деловому общению, создает потребность и готовность пополнять свои знания, приобретать необходимые умения и навыки.

**Отношение преподавателя к иностранному студенту как к субъекту формирования готовности к деловому общению.** Для этого необходим соответствующий выбор форм, средств и методов, которые ставят студентов в позицию субъекта, создание преподавателем условий, способствующих раскрытию личностного потенциала каждого арабского студента. К таким формам относятся деловые и ролевые игры, дискуссии, тренинги и др.

Субъект-субъектное взаимодействие предполагает развитие таких отношений между преподавателем и студентом, при которых они воспринимают себя как равноправных партнеров по общению. Данный факт способствует самораскрытию студента в творческом процессе обучения, способствует более продуктивному усвоению учебного материала, активизирует его личностные ресурсы, необходимые для самореализации в дальнейшей профессиональной деятельности. Отношение преподавателя к арабским студентам как к субъектам формирования готовности к деловому общению способствует свободному высказыванию ими своей точки зрения относительно обсуждаемых явлений и событий. В результате чего преподаватель способствует самораскрытию студента и проявлению его индивидуальности [16]. Формирование субъектности в рамках образовательного процесса в высшей школе предполагает, во-первых, учет индивидуальных свойств личности обучающегося, во-вторых, активизацию личностного потенциала обучающегося, в-третьих, построение взаимодействия на основе гуманистического парадигме, и, в-четвертых, стимулирование творческой активности обучающегося [95].

## **Учет индивидуального уровня сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению**

Формирование готовности арабского студента к деловому общению сопровождается непрерывным процессом исследования личностных качеств, умений и навыков студента со стороны преподавателя. Организация образовательной деятельности должна строиться с учетом индивидуального уровня сформированности коммуникативных навыков. Это позволяет выстроить более эффективно межкультурное взаимодействие.

Важная особенность юношеского возраста состоит в «осознании человеком своей индивидуальности, неповторимости, в становлении самосознания и формировании «Я-концепции», которая определяется как неповторимая система представлений человека о самом себе и включает: сознание своих физических, интеллектуальных и прочих свойств, самооценку; субъективное восприятие влияющих на собственную личность внешних факторов» [201].

**Овладение арабскими студентами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных различий в сфере делового общения** предполагает использование аутентичных материалов, готовность арабских студентов-экономистов к диалогу, к всестороннему сотрудничеству. Овладение арабскими студентами коммуникативными стратегиями основывается на поэтапном формировании готовности к деловому общению. На первом этапе овладения коммуникативными стратегиями осуществляется работа с профессионально-направленными аутентичными материалами (письменными текстами, аудиоматериалами); систематизация лексико-грамматического материала в сфере делового общения. В данном процессе усваивается социальная аргументация (применяются социальные нормы и требования к деловому общению и взаимодействию с представителями других стран). На втором этапе овладения коммуникативными стратегиями происходит развитие умений в устной и письменной коммуникации, умения аргументированно общаться, владение деловой этики, умение провести презентацию, вести дискуссию, формирование открытости у студентов к восприятию и взаимодей-

ствию с представителями других стран, оценка культуры с позиции её норм и ценностей, выявление и определение общего и специфического в различных культурных моделях. И, на третьем этапе овладения коммуникативными стратегиями происходит успешное контактирование с представителями других стран (умение вести переговоры, достигать поставленных целей, проявление инициативы, готовность принимать на себя ответственность за устранение всевозможных кросскультурных конфликтов).

**Создание преподавателем эмоционального комфорта в образовательном процессе, умение грамотно выходить из стрессовых ситуаций и разрешать конфликты.** Создание благоприятной атмосферы взаимодействия в диаде «преподаватель-студент» способствует самораскрытию обучающихся, активизации познавательной активности, раскрепощению и состоянию эмоционального комфорта, что в свою очередь обуславливает наличие психологической готовности к формированию потребности и мотива изучения и приобретению навыка делового общения.

Процесс создания положительного эмоционального фона обучения арабских студентов-экономистов достигается с помощью включения в теоретическую часть лекции эмоционально-значимую информацию, способную затронуть чувственный уровень восприятия. Данный эффект достигается за счет адаптации теоретического материала к потребностям аудитории – студентов. Разбор конкретных ситуаций, пример из жизни, включение юмористических фраз, видео и аудиоматериалы, трансляция собственного личного отношения к обсуждаемым явлениям, изучение малоизвестных фактов истории, опровержение доступных и общеизвестных фактов, активизация всех модальностей органов чувств и др. Важной характеристикой создания положительно насыщенной атмосферы педагогического процесса является способность преподавателя выходить из стрессовых или нестандартных учебных ситуаций. Находчивость и предприимчивость является неотъемлемыми личностными качествами преподавателя, способного гармонизировать психологическую атмосферу. Решение конфликтных задач относится также к таким

качествам. Умение сгладить противоречия, возникшие между студентами, является важным показателем эмоционально положительной атмосфере внутри студенческого коллектива.

Согласно американским исследованиям, «атмосфера доверия в образовательном процессе укрепляет доверие учащегося к самому себе, своим мыслям и чувствам, что помогает нейтрализовать формирующиеся комплексы, проявить свои способности, свободно включаться в обсуждение возникших проблем и решение сложных учебных задач, а работать над созданием атмосферы доверия необходимо начинать как можно раньше, пока у учащегося не окрепли негативные привычки, не догматизировалось мышление и не потеряли свежести чувства» [198; 200].

Итак, создание благоприятной атмосферы, положительного эмоционального фона образовательного процесса способствует самораскрытию студентов при изучении дисциплин, что в свою очередь открывает возможности для эффективного формирования готовности к деловому общению.

Обозначенные выше педагогические условия имеют большой потенциал в формировании готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению. Эффективность их использования в образовательной деятельности студентов во многом определяется профессиональным мастерством преподавателя, который способен создать положительную мотивацию к формированию готовности к деловому общению, благоприятный психологический климат в учебной группе, а также преподаватель должен доверять студентам в выборе самостоятельного пути профессионального становления, предоставляя право на самоопределение и свободу в выборе средств обучения. Распространение и активное использование педагогических условий в системе образования стали способствовать появлению гибких и быстро перестраиваемых образовательных систем. Данный аспект по праву можно отнести к числу самых эффективных средств обучения, частота использования которых увеличивается с каждым годом, поскольку они детерминируют активизацию мышления студентов, позволяют им работать наиболее продуктивно и твор-

чески, а также способствуют закреплению тесной связи в диаде «преподаватель-студент», учет педагогических условий в образовательном процессе достигается благодаря интеграции и систематизации знаний по проблеме делового общения в русле образовательной системы; наличие субъективной картины мира студента, сформированную посредством освоения навыков межкультурного взаимодействия; мониторингу и проектированию развития межкультурной компетенции иностранного студента в высшей школе.

Реализуя указанные выше педагогические условия в рамках формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению необходимо не только определить и охарактеризовать умения делового общения, но и установить культурные особенности каждого партнера и определить необходимый психолого-педагогический инструментарий для решения указанной задачи.

Таким образом, выявленные в настоящем исследовании педагогические условия являются основополагающими для формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.



### **2.3. Опытнo-экспериментальная проверка эффективности формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе**

Для подтверждения предположений, которые были сделаны в первой главе настоящего диссертационного исследования относительно эффективной реализации разработанной модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, была проведена опытнo-экспериментальная работа.

В опытнo-экспериментальном исследовании были поставлены следующие *цели*:

1) подтвердить выводы теоретической части исследования о феномене готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению;

2) проверить степень влияния выявленных педагогических условий на формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению;

3) доказать эффективность разработанной модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе на примере Воронежского государственного технического университета.

Для достижения выдвинутых целей были определены следующие *задачи*:

1) апробировать в образовательном процессе высшей школы модель формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению;

2) создать педагогические условия для эффективного формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению;

3) определить уровни сформированности готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов в соответствии с установленными критериями;

4) провести диагностику сформированности готовности студентов к деловому общению;

5) выявить риски и барьеры, возникающие в процессе межкультурного взаимодействия.

Для выполнения поставленных задач нами были проведен педагогический эксперимент, который проходил в два этапа: констатирующий и формирующий (внедрение программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению), а также была осуществлена итоговая интерпретация полученных результатов.

В рамках реализации опытно-экспериментальной работы в образовательном процессе вуза важно организовать условия, позволяющие арабским студентам не только интериоризировать знания делового межкультурного общения, формировать деловые навыки ведения межнациональных переговоров, но и развивать мотивационную, рефлексивную, ценностную составляющие структуры делового общения, а именно: мотивацию участвовать в деловом общении, познавать культурно-специфические особенности страны партнера по общению, формировать и развивать рефлексивные способности, толерантность к представителям чужой культуры, проявлять интерес к познанию особенностей ведения культурного диалога.

В опытно-экспериментальной работе по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению приняли участие 26 человек – студентов Воронежского государственного технического университета в возрасте 19 до 24 лет. Исследование осуществлялось при наличии контрольной и экспериментальной групп. В рамках исследования производилось деление на две группы: контрольную (в составе 14 человек – КГ) и экспериментальную (в составе 12 человека – ЭГ). Так, в опытно-экспериментальной работе участвовали студенты из Ирака (5 чел.), (Сирии 4чел.) Египта (3 чел.),

Опытно-экспериментальная работа по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению реализовывалась последовательно в три этапа. Первый этап является *констатирующим*, в рамках ко-

торого были определены цель, гипотеза исследования, сформулированы основные задачи, определены критерии формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, обозначены уровни сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению. На данном этапе мы использовали следующие методы: тестирование, сравнительно-сопоставительный анализ результатов сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению студентов экспериментальной и контрольной групп. Второй этап является *формирующим*, в рамках которого в образовательный процесс арабских студентов-экономистов была внедрена программа по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению и осуществлена апробация модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе. Третий этап – *контролирующий*, основная цель данного этапа – анализ и интерпретация полученных в ходе опытно-экспериментальной работы данных по формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, статистическая обработка результатов, обобщение и систематизация полученных данных, формулирование выводов.

На первом этапе исследования нами было проведено входное тестирование, которое позволило выявить исходные уровни сформированности готовности к деловому общению у арабских студентов-экономистов. Каждый уровень сформированности готовности к деловому общению предусматривал соответствие критериям и показателям сформированности компонентов: знание различных форм делового общения, их особенностей, моделей коммуникации в сфере общения, ведение делового общения (когнитивно-содержательный компонент); мотивы, ценности, установки, идентификация себя как представителя данной культуры, восприятие представителей других культур, толерантность, усвоение правил игры в деловой системе ценностей партнера по деловому общению (мотивационно-мотивационно-ценностный компонент); способность и готовность к деловому общению, умение сотруд-

ничать с представителями разных культур (деятельностный компонент); оценка своих знаний, самооценка, формирование умений рефлексивно-оценочного поведения (рефлексивно-оценочный компонент) Таблица 2.

Таблица 2

Критерии и уровни сформированности готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов по компонентам

Компонент	Критерий	Уровень		
		Низкий	средний	Высокий
Когнитивно-содержательный	знание различных форм делового общения, их особенностей, моделей коммуникации в сфере общения, ведение делового общения	Использование готовой информации в рамках межкультурного взаимодействия.	Сформирован навык получения знаний о культурах и особенностях своей и чужой страны Развит навык деловой речи, но испытывают дискомфорт в нестандартных ситуациях, ведения делового разговора.	Владеет в полной мере навыками получения знаний из различных источников об особенностях межкультурного взаимодействия
Мотивационно-ценностный	мотивы, ценности, установки, идентификация себя как представителя данной культуры, восприятие представителей других культур, толерантность, усвоение правил игры в деловой системе ценностей партнера по деловому общению	Имеют представление о системе ценностей другой культуры, но не могут использовать его в деловом общении	Система культурных ценностей усвоена, но адаптирована к решению конкретных задач поликультурного диалога	Умение свободно принимать и разделять культурные ценности бизнес-партнера
Деятельностный	способность и готовность к деловому общению, умение сотрудничать с представителями разных культур	Ведение делового общения при определенных заранее условиях межкультурного взаимодействия	Способность регулировать ведение делового общения, подстраиваться под специфику этнических особенностей собесед-	Сформировано самоуправление международной деятельностью

Компонент	Критерий	Уровень		
		Низкий	средний	Высокий
			ника	
Рефлексивно-оценочный	оценка своих знаний, самооценка, формирование умений рефлексивно-оценочного поведения	Анализ собственной поликультурной деятельности	Умение самостоятельно определять цели и ценности межкультурного общения, способность к межкультурной толерантности. Трудности при решении нестандартных задач в ходе поликультурного диалога	Развития рефлексия в процессе межкультурного общения, способность корректировать свое поведение в зависимости от хода культурного диалога на основе технологии дебатов

Чтобы определить уровни сформированности готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов, мы использовали диагностические методы (Таблица 3), разработанные в предварительном исследовании. В основу эксперимента было положено педагогическое исследование образовательной среды вуза, направленное на отслеживание состояния объекта (студента) с помощью непрерывного сбора данных о формировании у него готовности к деловому общению, представляющих собой совокупность определенных показателей.

Таблица 3

Методы диагностики уровней сформированности готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов в рамках констатирующего эксперимента

Компоненты готовности к деловому общению	Методы диагностики
Когнитивно-содержательный	Эффективность деятельности поликультурной команды" (А.В. Матвеева), методика В. Тараненко «Опросник деловой направленности личности»
Мотивационно-ценностный	методика «Ценностные ориентации» М.Рокича, методика предельных смыслов А.А. Леонтьева

Деятельностный	Методики коммуникативных и организаторских склонностей (Е.Ю. Бруннера); диагностика принятия других (по шкале Фейя)
Рефлексивно-оценочный	«Методика определения уровня рефлексивности» (А.В. Карпова, В.В. Пономарева); тест «Самооценка делового общения», тест «Оценка Вашего поведения на деловых переговорах»

Изучение когнитивно-содержательного компонента готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению происходило при помощи методик «Эффективность деятельности поликультурной команды» (А.В. Матвеева), методика В. Тараненко «Опросник деловой направленности личности» показал, что в контрольной группе обучающихся высокий уровень мотивации продиагностирован у 16,3 % человек, средний выявлен у 36,5 %, а у 47,2 % опрошенных проявили низкий уровень готовности к деловому общению.

Диагностика мотивационно-мотивационно-ценностного компонента готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению осуществлялась при помощи методики «Ценностные ориентации» М. Рокича, методики предельных смыслов А.А. Леонтьева. Анализ полученных данных позволил установить, что больше чем у половины респондентов (54,8%) отмечен низкий уровень владения знаниями системы ценностей другой страны-партнера.

Для изучения деятельностного компонента готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению использовались методики выявления проблемных коммуникативных и организаторских склонностей (Е.Ю. Бруннера); диагностика принятия других (по шкале Фейя). Диагностика деятельностного компонента позволила выявить следующие уровни его развития: низкий уровень (42,4%), средний (44,7 %), высокий (12,9%).

Рефлексивно-оценочный компонент готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению исследовался при помощи следующих методик: методика определения уровня рефлексивности (А.В. Карпова, В.В. Пономарева); тест «Самооценка делового общения», тест «Оценка Ва-

шего поведения на деловых переговорах». Исследовав уровень сформированности рефлексивно-оценочного компонента готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, мы увидели серьезные проблемы, связанные с низким уровнем способности прогнозировать итоги своих действий и действий своих партнеров (58,6%).

В целом, результаты, полученные по итогам констатирующего эксперимента, были обобщены для экспериментальной и контрольной групп, переведены в процентное соотношение и отражены в таблице 4, рисунке 1, рисунке 2.

Таблица 4

Результаты оценки исходного уровня сформированности готовности арабских студентов к деловому общению (констатирующий эксперимент)

Структурные компоненты	Контрольная группа			Экспериментальная группа		
	низкий уровень, %	средний уровень, %	высокий уровень, %	низкий уровень, %	средний уровень, %	высокий уровень, %
Когнитивно-содержательный	42,9	35,8	21,4	50,0	41,7	8,3
Мотивационно-ценностный	50,0	35,8	14,2	41,7	41,7	16,6
Деятельностный	42,9	42,9	14,2	58,4	25,0	16,6
Рефлексивно-оценочный	57,1	35,7	7,2	58,4	33,3	8,3

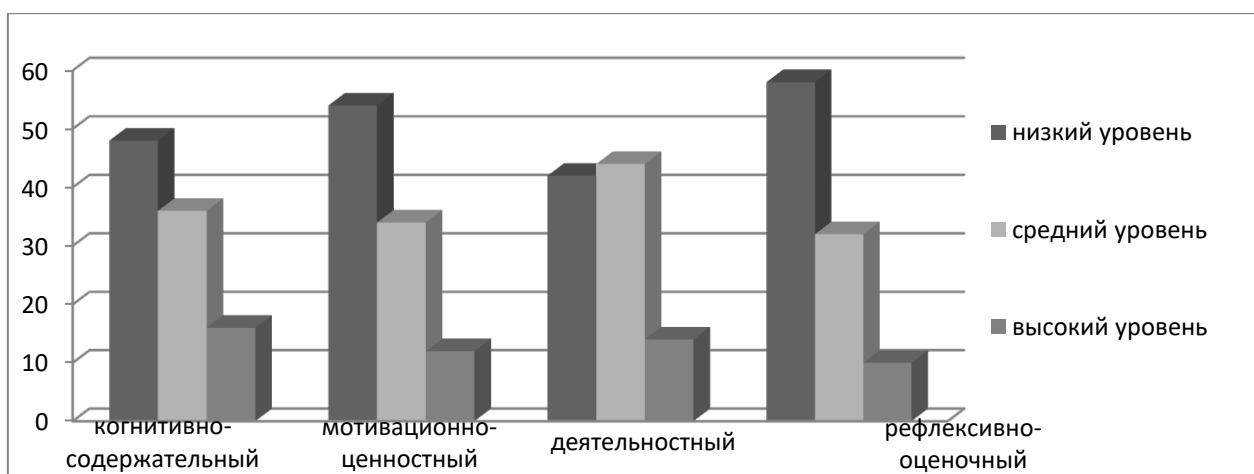


Рисунок 1. Уровни сформированности компонентов готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в контрольной группе (констатирующий эксперимент).

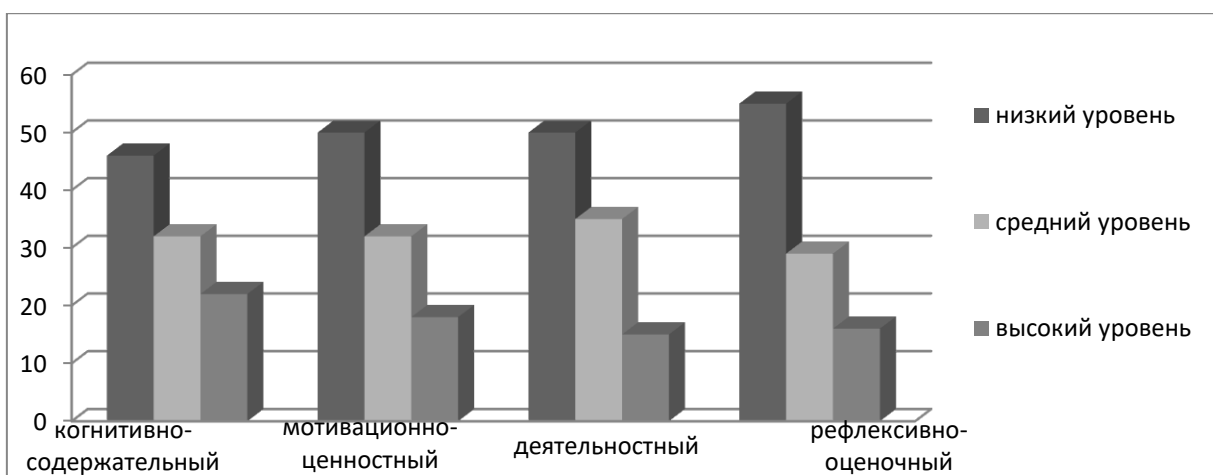


Рисунок 2. Уровни сформированности компонентов готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в экспериментальной группе (констатирующий эксперимент).

В целом, результаты, полученные по итогам констатирующего эксперимента, показали, что в наибольшей степени у студентов и контрольной, и экспериментальной групп развит когнитивно-содержательный компонент готовности к деловому общению – целостное представление о деловом общении, картине мира, познании различных культур и их своеобразии, менее развиты мотивационно-ценностный, деятельностный и рефлексивно-оценочный компоненты готовности к деловому общению.

Констатирующий эксперимент выявил, что уровень сформированности готовности к деловому общению недостаточен для эффективного осуществления поликультурного диалога, результаты показали необходимость совершенствования образовательного процесса в вузе с целью повышения качества подготовки студентов.

На втором этапе проводился **формирующий эксперимент** по внедрению в образовательный процесс программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе, которая реализовывалась в процессе проведения спецкурса «Деловое общение с представителями деловых кругов России». Испытуемые были проинформированы о том, что в середине и конце обучения они будут выполнять тесты с



целью определения уровня сформированности готовности к деловому общению.

Содержательный блок реализовался посредством следующих форм: лекции, семинары, тренинги, практические занятия, дискуссии, спич-дебаты, Интернет-встречи. Данный блок осуществлялся при помощи методов, а именно: наглядные, поисковые, метод проектов, культурный ассимилятор, проблемные ситуации, кейс-метод.

Эффективной реализации формирования готовности к деловому общению студентов способствовали средства обучения: электронное пособие, мультимедиа, телекоммуникации, видео-записи, оценочные тесты.

Модель реализовывался посредством следующих этапов.

*I этап* – социальная адаптация (принятия социальных норм и требований к общению и взаимодействию с представителями других стран);

*II этап* – принятие ценностных ориентиров в других странах (формирование открытости у студентов к восприятию и взаимодействию с представителями других стран, оценка культуры с позиции её норм и ценностей, выявление и определение общего и специфического в различных культурных моделях);

*III этап* – успешное взаимодействие и контактирование с представителями других стран (умение вести переговоры, достигать поставленных целей, проявление инициативы, готовность принимать на себя ответственность за устранение всевозможных кросскультурных конфликтов).

Необходимо отметить, что формирование готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в зависимости от этапа осуществлялся с учетом индивидуального подхода и качества усвоения знаний; а также подбора, разработки и применения заданий для комплексного и последовательного освоения знаний студентами.

После реализации программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе проводился промежуточный срез в форме тестовых заданий и беседы. Как видно из сравне-

ния результатов, уровень готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению повысился (таблица 5, рисунок 3, рисунок 4.).

Таблица 5

Результаты формирующего эксперимента  
(промежуточный срез)

Структурные компоненты	Контрольная группа			Экспериментальная группа		
	низкий уровень, %	средний уровень, %	высокий уровень, %	низкий уровень, %	средний уровень, %	высокий уровень, %
Когнитивно-содержательный	35,8	35,8	28,6	33,3	50,0	16,6
Мотивационно-ценностный	42,9	35,8	21,4	25,0	58,4	16,6
Деятельностный	35,8	42,9	21,4	33,3	41,7	25,0
Рефлексивно-оценочный	42,9	42,9	14,2	41,7	41,7	16,6

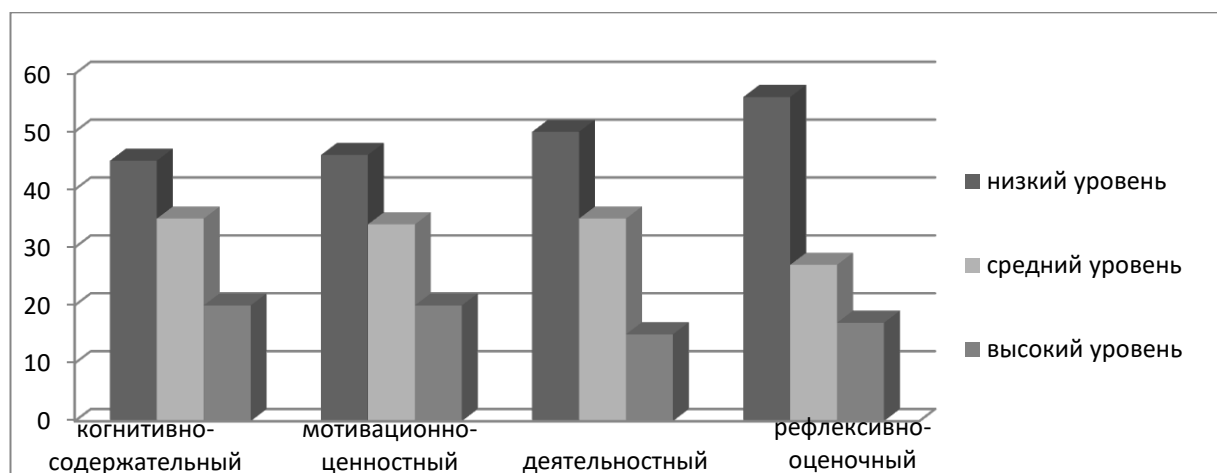


Рисунок 3. Уровни сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в контрольной группе (формирующий эксперимент – промежуточный срез).

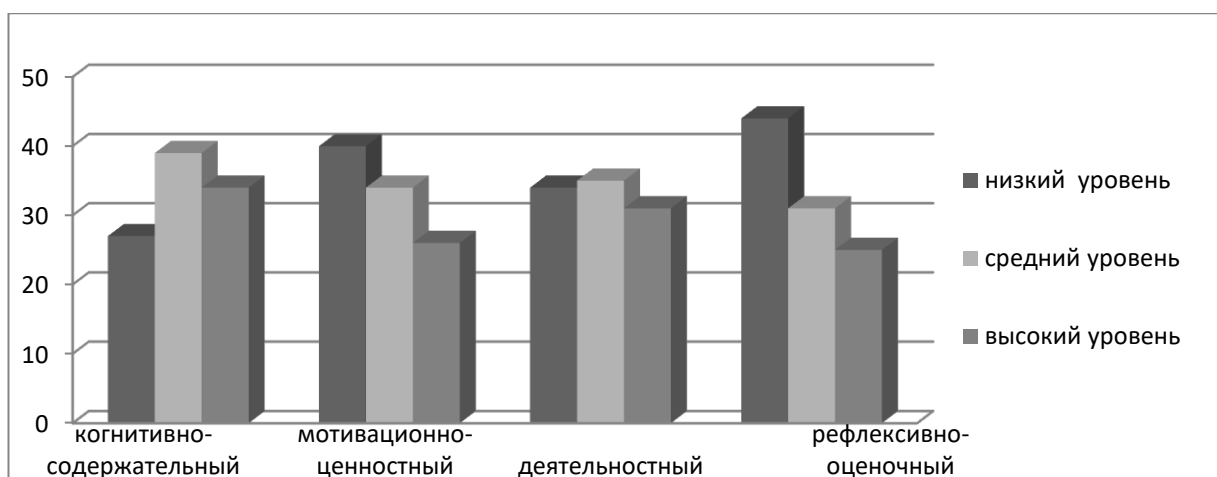


Рисунок 4. Уровни сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в экспериментальной группе (формирующий эксперимент – промежуточный срез).

Итоговый контроль уровня сформированности готовности к деловому общению студентов проводился по тем же самым методикам.

Таблица 6

Результаты оценки уровня сформированности готовности к деловому общению арабских студентов (формирующий эксперимент – итоговый срез)

Структурные компоненты	Контрольная группа			Экспериментальная группа		
	низкий уровень, %	средний уровень, %	высокий уровень, %	низкий уровень, %	средний уровень, %	высокий уровень, %
Когнитивно-содержательный	21,4	50,0	28,6	25,0	33,3	41,7
Мотивационно-ценностный	35,8	42,9	21,4	33,3	33,3	41,7
Деятельностный	28,6	50,0	21,4	16,6	33,3	50,0
Рефлексивно-оценочный	35,8	50,0	14,2	25,0	33,3	41,7

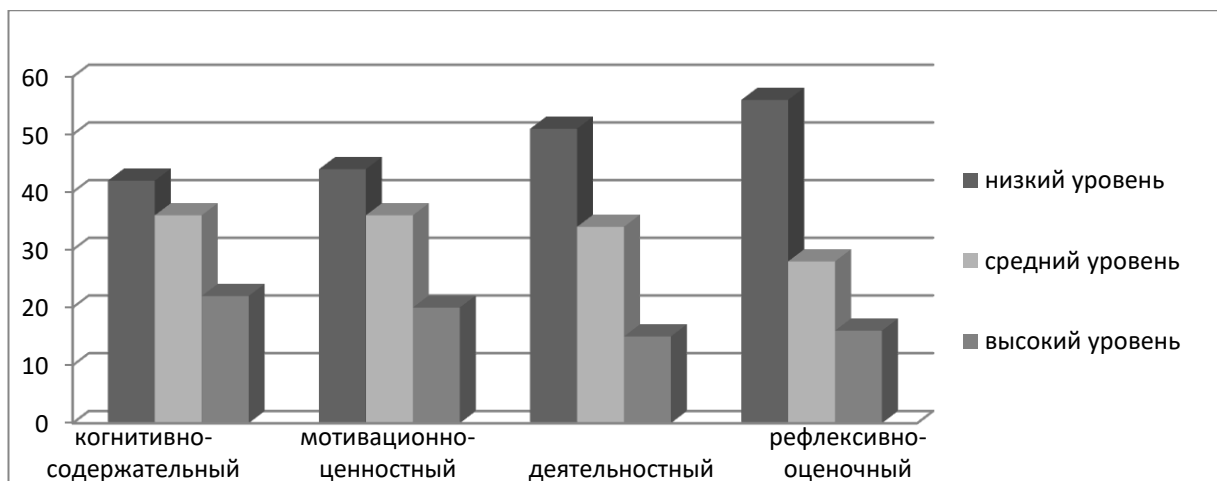


Рисунок 5. Уровни сформированности готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов в контрольной группе (формирующий эксперимент – итоговый срез).

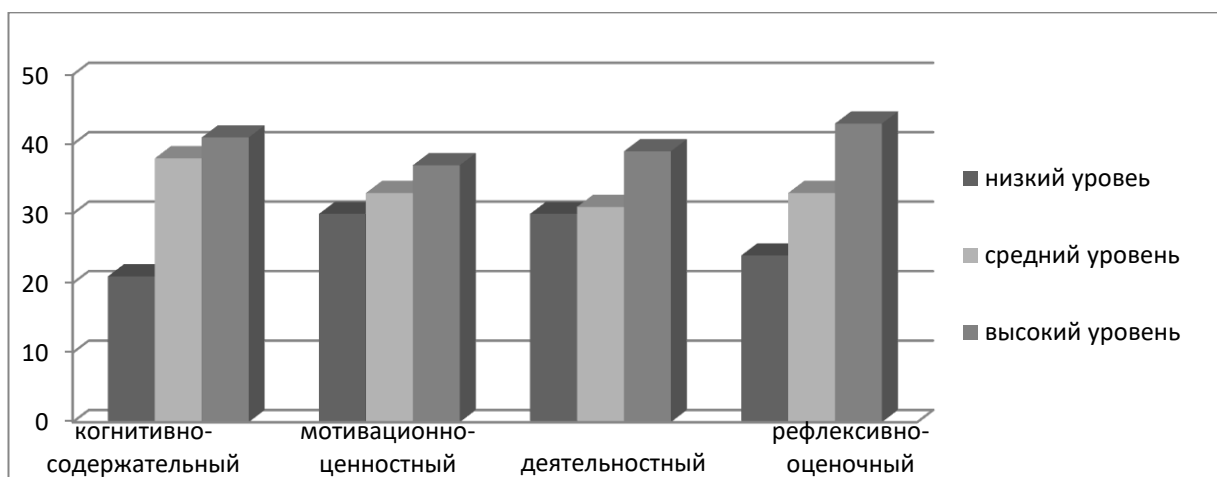


Рисунок 6. Уровни сформированности готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов в экспериментальной группе (формирующий эксперимент – итоговый срез).

Из таблиц 5, 6 и рисунков 5, 6 видно, что в экспериментальной в группе произошли значительные изменения: количество студентов с низким уровнем сформированности готовности к деловому общению уменьшилось: когнитивно-содержательный компонент – с 42,9% до 25,0%; мотивационно-ценностный – с 41,7 до 33%; деятельностный – с 58,4% до 16,6 %; рефлексивно-оценочный – с 58,4% до 25,0%. Тогда как количество студентов с высоким уровнем увеличилось: с 8,3% до 41,7%; с 16,6% до 41,7%; с 1,6% до 50,0%; с 8,3% до 41,7% соответственно. Приблизительно на том же уровне

осталось количество студентов на среднем уровне – 41,7% – 33,3% (когнитивно-содержательный компонент); – 41,7% – 33,3% – (мотивационно-ценностный компонент); – 25,% – 33,3% (деятельностный компонент); – 33,3% – 33,3% (рефлексивно-оценочный компонент готовности к деловому общению). При этом, следует отметить, что по сравнению с началом эксперимента состав этой группы значительно изменился: те студенты, которые находились на среднем уровне сформированности компонентов готовности к деловому общению в начале учебного года, в конце перешли в группу с высоким уровнем; студенты с низким уровнем – в группу со средним уровнем развития готовности к деловому общению. В контрольной группе также произошли позитивные изменения, но они не столь значительны.

На заключительном этапе формирования были получены следующие результаты (таблица 7).

Таблица 7

Динамика формирования готовности к деловому общению арабских студентов-экономистов в %  
(в ходе опытно-экспериментальной работы)

	Контрольная группа						Экспериментальная группа					
	низкий уровень		средний уровень		высокий уровень		низкий уровень		средний уровень		высокий уровень	
	до	пос- ле	до	пос- ле	до	пос- ле	до	пос- ле	до	пос- ле	до	пос- ле
Когнитивно-содержательный	42,9	21,4	35,8	50,0	21,4	28,6	50,0	25,0	41,7	33,3	8,3	41,7
Мотивационно-ценностный	50,0	35,8	35,8	42,9	14,2	21,4	41,7	33,3	41,7	33,3	16,6	41,7
Деятельностный	42,9	28,6	42,9	50,0	14,2	21,4	58,3	16,6	25,0	33,3	16,6	50,0
Рефлексивно-оценочный	57,1	35,8	35,8	50,0	7,2	14,2	58,3	25,0	33,3	33,3	8,3	41,7

Полученные данные были подтверждены статистической обработкой. Для этого применялся ранговый критерий Манна-Уитни. Статистикой критерия Манна-Уитни является случайная величина  $U$  – наименьшая из двух инверсий  $U_1$  и  $U_2$ , где

$$U_1 = n_1 n_2 + 1/2 n_2 (n_2 + 1) - R_2,$$

$$U_2 = n_1 n_2 + 1/2 n_1 (n_1 + 1) - R_1,$$

где  $R_1$  и  $R_2$  – сумма рангов первой и второй выборки соответственно.

Проверка нулевой гипотезы  $H_0$  о том, что обе выборки принадлежат одной генеральной совокупности, сводится к вычислению нормированной случайной величины  $z$  и сравнение ее с теоретическими значениями  $z_{0,05} = 1,960$  и  $z_{0,01} = 2,576$  (при уровнях значимости  $\alpha = 0,05$  и  $\alpha = 0,01$ ). При наличии повторяющихся значений используется формула:

$$z = \frac{\left| U - \frac{1}{2} n_1 n_2 \right| - \frac{1}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2}{12(n_1 + n_2)(n_1 + n_2 + 1)} \left[ (n_1 + n_2)^3 - (n_1 + n_2) - \sum_{k=1}^m (t_k^3 - t_k) \right]}}$$

где  $n_1$  и  $n_2$  – объемы первой и второй выборки соответственно,  $t$  – количество повторов значения.

В результате подсчетов результатов экспериментальной группы по критерию статистика критерия  $|z| = 3,322$  позволяет сделать вывод о том, что выборки принадлежат разным генеральным совокупностям, следовательно, значимость изменений по компонентам готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, произошедших в результате участия студентов в формирующем эксперименте, очевидна. Статистика критерия  $|z| = 4,201$  указывает на значимые изменения, произошедшие в показателях сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению после формирующего эксперимента в экспериментальной группе. Показатели  $|z| = 0,647$  и  $|z| = 0,520$  позволяет констатировать факт отсутствия достоверных изменений в контрольной группе (табл. 2.8).

Результаты, полученные в ходе опытно-экспериментальной работы показали, что возможна эффективная динамика роста уровней сформированности компонентов готовности к деловому общению у арабских студентов-экономистов (от низкого к среднему, от среднего до высокого уровня), чем подтвердили выдвинутую гипотезу и эффективность разработанной модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.

## ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ

1. Программа формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению представляет собой подготовку обучающихся в ситуациях официально-делового и профессионально-делового, устного и письменного общения. Программа включает цель, совокупность форм (лекции, семинары, тренинги, практические занятия, обучение в сотрудничестве, деловая игра, дискуссии, спич-дебаты, Интернет встречи), методы (проблемные ситуации, метод проектов, кейс-метод, культурный ассимилятор).

Программа осуществляется в три этапа:

Этап I – работа с профессионально-направленными аутентичными материалами (письменными текстами, аудиоматериалами); систематизация лексико-грамматического материала в сфере делового общения. Социальная аргументация (применяются социальные нормы и требования к деловому общению и взаимодействию с представителями других стран).

Этап II – развитие умений в устной и письменной коммуникации, умения аргументированно общаться, владение деловой этики, умение провести презентацию, вести дискуссию, формирование открытости у студентов к восприятию и взаимодействию с представителями других стран, оценка культуры с позиции её норм и ценностей, выявление и определение общего и специфического в различных культурных моделях.

Этап III – успешное контактирование с представителями других стран (умение вести переговоры, достигать поставленных целей, проявление инициативы, готовность принимать на себя ответственность за устранение всевозможных кросскультурных конфликтов).

2. В рамках данного исследования была разработана система педагогических условий, обеспечивающих эффективное осуществление процесса формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе. К ним мы отнесли: развитие положительной мотивации, мотивации успеха их потребности, мотив к



формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению; отношение преподавателя к иностранному студенту как к субъекту формирования готовности к деловому общению; учет индивидуального уровня сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению; овладение арабскими студентами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных компонентов делового общения; умение грамотно выходить из стрессовых ситуаций и разрешать конфликты.

3. Результаты, полученные в ходе опытно-экспериментальной работы и подтвержденные данными статистической обработки, доказали эффективность разработанной модели и программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в образовательном процессе высшей школы.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе проведенного исследования получены результаты, которые в целом подтверждают выдвинутую гипотезу, а также позволяют сформулировать следующие выводы:

1. Доказано, что готовность арабских студентов-экономистов к деловому общению осуществляется на основе интеграции знаний из различных дисциплин, определяет успешность адаптации студентов в обществе, ориентирует обучающихся на достижение высоких результатов. В ходе прохождения специально разработанной программы приобретает ценный опыт оптимизации поликультурной деятельности. Готовность арабских студентов-экономистов к деловому общению рассматривается как интегративное качество личности, предполагающее знания, умения и навыки деловой культуры, положительное эмоциональное отношение к партнерам по бизнесу, соблюдение делового этикета во время переговоров, эмоционально-ценностное отношение к особенностям различных культур, умение выделять общее и культурно-специфическое, признание права на существование различных культурных моделей, готовность представлять свою страну и ее культуру, принимая и уважая точку зрения других.

2. Определены содержательные и структурные компоненты готовности арабских студентов к деловому общению: когнитивно-содержательный, мотивационно-ценностный, деятельностный и рефлексивно-оценочный.

3. Разработана модель формирования готовности арабских студентов к деловому общению, которая включает цель, методологические подходы (системный, личностно-ориентированный, аксиологический, контекстный, компетентностный, коммуникативный), принципы (целостности и системности, аутентичности, личностно-центрированной направленности, проблемности, обратной связи), структурные компоненты, уровни (низкий, средний, высокий), программу формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению.

4. Модель готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе реализовывалась поэтапно:

- I этап – социальная адаптация (принятия социальных норм и требований к общению и взаимодействию с представителями других стран);

- II этап – принятие ценностных ориентиров в других странах (формирование открытости у студентов к восприятию и взаимодействию с представителями других стран, оценка культуры с позиции её норм и ценностей, выявление и определение общего и специфического в различных культурных моделях);

- III этап – успешное контактирование с представителями других стран (умение вести переговоры, достигать поставленных целей, проявление инициативы, готовность принимать на себя ответственность за устранение всевозможных кросскультурных конфликтов). Диагностический блок предлагает оценку уровня сформированности готовности к деловому общению студента. Диагностический блок, разработанный в ходе экспериментального исследования, критериально-диагностический комплекс (критерии, показатели, методики оценки сформированности готовности к деловому общению), обеспечивающий достоверную информацию о ее сформированности у студента-иностранца и подтверждает эффективность разработанной модели.

5. Эффективность формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе обеспечивают следующие педагогические условия: развитие положительной мотивации, мотивации успеха их потребности, мотив к формированию готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению; отношение преподавателя к иностранному студенту как к субъекту формирования готовности к деловому общению; учет индивидуального уровня сформированности готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению; овладение арабскими студентами коммуникативными стратегиями, знаниями межкультурных компонентов делового общения; умение грамотно выходить из стрессовых ситуаций и разрешать конфликты.

6. Доказана эффективность программы формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению, которая представляет собой подготовку обучающихся в ситуациях официально-делового и профессионально-делового, устного и письменного общения. Программа включает совокупность форм (лекции, семинары, тренинги, практические занятия, обучение в сотрудничестве, деловая игра, дискуссии, спич-дебаты, Интернет встречи), методов (проблемные ситуации, метод проектов, кейс-метод, культурный ассимилятор).

7. Результаты, полученные в ходе опытно-экспериментальной работы и подтвержденные данными статистической обработки, показали, что возможна эффективная динамика роста уровней сформированности компонентов готовности к деловому общению у арабских студентов-экономистов, что подтверждает выдвинутую гипотезу и эффективность разработанной модели формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе.

#### **Перспективы исследования.**

Выполненное исследование не исчерпывает всех аспектов определенной для него проблемы. Представляется, что предметом дальнейшего изучения может быть разработка целостной концепции профессиональной подготовки арабских студентов-экономистов и формирования их ключевых компетенций в образовательном процессе вуза.

## Список литературы

1. Абаева, Ф.Б. Развитие навыков межкультурной коммуникации в процессе преподавания делового иностранного языка : дис. ... канд. пед. наук / Ф.Б. Абаева. – Владикавказ, 2003. – 141 с.
2. Абрамова, Н.В. Формирование культуры иноязычного делового общения студентов-юристов : дис. ... канд. пед. наук / Н.В. Абрамова. – Саратов, 2012. – 166 с.
3. Адамьянц, Т.З. Коммуникативные механизмы понимания: знак, значение, смысл. Интенция как смысловая доминанта коммуникативного акта (От знака и значения – к смыслу) / Т.З. Адамьянц // Мир психологии. – 2008. – № 2. – С. 71 – 80.
4. Аксёнова, Г.И. Педагогика и психология становления субъекта / Г.И. Аксёнова. – Рязань: РИНФО, 1999. – 210 с.
5. Амир А.Х. Специфика формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в компетентностном аспекте / А.Х. Амир // Вестник ВГТУ. – 2013. – Воронеж-Пекин. – Т.5. – № 2.1. – С.120–124.
6. Амир А.Х. Модель формирования готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению / А.Х. Амир, Э.П. Комарова // Вестник ВГТУ. – 2013. – Т.9. – № 3.2. – С. 123–126.
7. Амир А.Х. Инновационные технологии в развитии личности / А.Х. Амир, Э.П. Комарова // Вестник ВГТУ: материалы I Международной научно-практической конференции «Инновационные подходы в образовании и развитии личности». – Воронеж-Испания. – 2014. – Т. 10. – № 3.2. – С. 11–13.
8. Амир А.Х. Проблема готовности арабских студентов-экономистов к деловому общению в высшей школе / А.Х. Амир // Вестник ВГТУ. – 2014. – Воронеж-Испания. – Т.10. – № 5.2. – С. 214–216.
9. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. – СПб.: Питер, 2001. – 263 с.

10. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания. М.: Наука, 2001. – 350 с.
11. Андреев, А.А. Основы открытого образования / А.А. Андреев [и др.]. – М.: НИИЦ РАО, 2002. – Т.1. – 676 с.
12. Андреев, В. И. Педагогика [Текст]: учеб. курс для творческ. саморазвития / В. И. Андреев. – 2-е изд. – Казань: Центр инновацион. технологий, 2000. – 124 с.
13. Аниськина, Н.В. Формирование профессиональной дискурсивной компетенции у студентов-филологов в сфере письменного делового общения : дис. ... канд. пед. наук / Н.В. Аниськина. – Тольятти, 2009. – 243 с.
14. Апарина, Т.А. Обучение студентов нефилологических специальностей письменной деловой речи в рамках курса «Деловое общение» : дис. ... канд. пед. наук / Т. А. Апарина. – Москва, 2005. – 184 с.
15. Афанасьева, О.Ю. Основы и специфика педагогического управления общением студентов вузов : методология, теория, практика / О.Ю. Афанасьева. Челябинск, 2008. – 430 с.
16. Ахмерова, Д. Ф. Проблема формирования готовности студентов деловому общению / Д. Ф. Ахмерова. – Москва, 2009. – 231 с.
17. Бабанский, Ю.К. Основные пути повышения эффективности исследований в педагогической науке: дидактический аспект / Ю.К. Бабанский. – М.: Педагогика, 1982. – 192 с.
18. Барут, О. Лингвометодические основы создания учебных материалов по обучению турецких студентов деловому общению на русском языке : в сфере строительства : дис. ... канд. пед. наук : / О. Барут. – Москва, 2013. – 278 с.
19. Баукина, С.А. Обучение коммуникативной тактике делового общения студентов экономического профиля: дис. ... канд. пед. наук / С.А. Баукина. – Саранск, 1999. – 169 с.

20. Бахтин, М.М. Человек в мире слова / М.М. Бахтин // сост., предисловие, примеч. О.Е. Оссовского. Москва : Изд-во открытого университета. – 140 с.
21. Белая, Г.В. Основы управления коммуникативным поведением в высшей школе / Г.В. Белая. – Москва : МГПУ, 2001. – 304 с.
22. Беликов, В.А. Основы коммуникативных процессов: монография. / В.А. Беликов. – Москва, 2010. – 346 с.
23. Белоусова, И.М. Методика обучения китайских студентов межкультурному деловому общению на русском языке : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / И.М. Белоусова. – Иркутск, 2013. – 208 с.
24. Белошицкий, А.В. Субъектность студентов в образовательном в высшей школе / А.В. Белошицкий, И.Ф. Бережная // Педагогика. – 2006. – № 5. – С. 60–66.
25. Бельская, И.Г. Педагогическое содействие готовности студентов вуза к деловому общению: дис. ... канд. пед. наук / И.Г. Бельская. – Челябинск, 2007. – 183 с.
26. Березина, Н.Е. Обучение письменным формам делового общения в ситуациях вхождения в сферу профессиональной деятельности (На материале английского языка, III курс, социально-экономический факультет, неязыковый вуз) : дис. ... канд. пед. наук / Н.Е. Березина. – Н. Новгород, 1998. – 224 с.
27. Бикбаева, Э.В. Деловое общение и профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-магистрантов, изучающих дисциплину «Деловое общение и профессиональная этика» : учебное электронное издание комплексного распространения / Э.В. Бикбаева, О.Л. Протасова.- Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2016.
28. Бойко, Е.Н. Формирование у студентов культуры международного делового общения средствами интернет-технологий : дис. ... канд. пед. наук : / Е.Н. Бойко. – Барнаул, 2014. – 208 с.

29. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – Санкт-Петербург, 2003. – 632 с.
30. Бондаревская Е.В. Гуманистическая парадигма современного образования / Бондаревская Е.В. // Педагогика. – 1997. – № 4. – С. 11–17.
31. Бороздина, Г.В. Деловое общение в студенческих группах / Г.В. Бороздина. – Москва, 1999. – С. 7–76.
32. Борытко, Н.М. Возможности использования педагогических ситуаций в деловом общении / Н.М. Борытко. – Волгоград, 2001. – 180 с.
33. Вельская, И.Г. Готовность студентов вуза к деловому общению с персоналом в учебно-педагогическом общении // Человек. Спорт. Медицина. 2006. – № 9 (64) – С. 239–241.
34. Вербицкий, А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход / А.А. Вербицкий. – Москва: Высш. шк., 1991. – 207 с.
35. Вербицкий, А.А. Глоссарий терминов и понятий контекстного обучения / А.А. Вербицкий // Контекстное обучение: теория и практика: межвуз. сб. науч. тр. - М.: РИЦ «Альфа» МГОПУ им. М.А. Шолохова, 2004. – Вып. 1. – С. 3–19.
36. Вербицкий, А.А. Парадоксы реформирования образования / А.А. Вербицкий // Актуальные проблемы профессионального образования : подходы и перспективы : материалы X Междунар. науч.-практ. конф. – Воронеж, 2012. – С. 14–17.
37. Виговская, М.Е. Психология делового общения : учебное пособие / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 231 с.
38. Выготский, Л.С. Психологи и педагогика / Под ред. В.В. Давыдова. – Москва : Педагогика-Пресс, 1996. – 536 с.
39. Выготский, Л.С. Психология развития. – Москва : Изд-во Смысл; Эксмо, 2005. – 1136 с.
40. Гайсина, Л.Ф. Формирование готовности студентов вуза к общению в мультикультурной среде : дис. ... канд. пед. наук. – Оренбург, 2003. – 203 с.



41. Галинская, Т.Н. Обучение иноязычному деловому общению студентов университета : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 Оренбург, 2006. – 192 с.
42. Гальперин П. Я. Психология как объективная наука/ П.Я. Гальперин / Под ред. А. И. Подольского. – Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998. – 480 с.
43. Геворкян, М.М. Готовность студентов к поликультурному диалогу в процессе педагогического образования : дис. ... канд. пед. наук. – Воронеж, 2006. – 206 с.
44. Головлева, Е.Л. Основы межкультурной коммуникации: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 254 с.
45. Горбунова, Н.В. Технология развития и саморазвития культуры профессионально-делового общения студентов в процессе обучения в вузе (Общепедагогический аспект) : дис. ... канд. пед. наук / Н.В. Горбунова. – Саратов, 1999. – 243 с.
46. Громова, Н.М. Интернет публикация Всероссийской Академии Внешней Торговли. Москва : 01.04.2002.
47. Густяхина, В.П. Контекстный подход в профессиональной деятельности будущих учителей / В.П. Густяхина // Совр. проблемы науки и образования. – 2001. – № 2. – С. 24–27.
48. Давыдов, В.В. Проблемы развивающего обучения. – Москва, 1986. – С. 58.
49. Данилова, Т.М. Педагогические условия формирования делового общения у студентов-менеджеров в вузе : дис. ... канд. пед. наук / Т.М. Данилова. – Самара, 2008. – 237 с.
50. Дембровская, М.В. Формирование навыков делового общения в процессе языковой подготовки вуза: автореферат дис. ... канд. пед. наук / Дембровская М.В. – Москва, 2012. – 24 с.

51. Дементьева, М.В. Готовность к общению у студентов неязыковых факультетов вузов : дис. ... канд. пед. наук / М.В. Дементьева. – Челябинск, 2001. – 163 с.
52. Дементьева, М.В. Педагогические условия формирования делового общения у иностранных студентов : дис. ... канд. пед. наук. – Челябинск, 2001. – 163 с.
53. Деркач, А.А. Акмеологическая культура личности / А.А. Деркач, Е.В. Селезнева. – Москва : МОДЭК, 2006. – 238 с.
54. Деркач, А.А. Акмеология: пути достижения вершин профессионализма / А.А. Деркач, Н.В. Кузьмина. – Москва : Мысль, 1993. – 244 с.
55. До, К.Ч. Деловое общение в системе речевой подготовки арабских студентов-экономистов-экономистов в сфере предпринимательской деятельности : дис. ... д-ра пед. наук / К.Ч. До. – Москва, 2005. – 458 с.
56. Долгополова, Р.Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета: дис. ... канд. пед. наук. – Оренбург, 1998. – 162 с.
57. Дьяченко, М.И. Психология образовательного вуза / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. – Минск : Изд-во БГУ, 1981. – 383 с.
58. Ермоленко, В.А. Основные пути развития профессионального образования / В.А. Ермоленко // Профессиональное образование. – 2005. – № 10. – С. 19–20.
59. Ефремова, Т. Ф. Новый словарь русского языка. Толково-словообразовательный [Электронный ресурс] / Т. Ф. Ефремова. – Москва : Рус. яз., 2000. – URL: <http://efremova.info>.
60. Жаркова, Т.И. К вопросу о межкультурной коммуникации в сфере бизнеса / Т.И. Жаркова. – Москва : ИД «Первое сентября».
61. Жуков, Ю.М. Формирование и развитие компетентности в общении : практическое пособие / Ю.М. Жуков; Л.Л. Петровская, П.В. Растянников. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1991. – 96 с.

62. Захарова, Г.В. Формирование готовности к межкультурной коммуникации у студентов вуза : дис. ... канд. пед. наук. – Нижний Новгород, 2009. – 164 с.
63. Зеер, Э.Ф. Психология профессионала / Э.Ф. Зеер. – Москва, 2008. – 117 с.
64. Зимняя, И.А. Педагогическая психология / И.А. Зимняя. – Москва : Логос, 2002. – 383 с.
65. Зинченко, В.П. Культурно-историческая психология: опыт амплификации. Вопросы психологии, 1993. – № 4. – С. 45 – 49.
66. Зорилова, Л.С. Духовная личность в современных условиях обучения в высшей / Л.С. Зорилова. – Москва, 1999. – 559 с.
67. Иванова, С.Г. Развитие коммуникативной компетентности в деловом общении у студентов университета: дис. ... канд. пед. наук / С.Г. Иванова. – Оренбург, 2008. – 218 с.
68. Игнатенко, И.И. Формирование культуры иноязычного делового общения студентов в системе высшего гуманитарного образования : дис. ... доктора пед. наук / И.И. Игнатенко. – Москва, 2011. – 346 с.
69. Ильина, Т.А. Формирование культуры делового общения старшеклассников. – дис. ... канд. пед. наук / Т.А. Ильина. – Москва, 2013. – С. 23.
70. Калаков, Н. И. Глобалистическая прогностика как междисциплинарная наука / Н. И. Калаков. – Москва; Ульяновск, 2007. – С. 34.
71. Калашников, М.М. Формирование культуры делового общения в системе непрерывного образования у государственных служащих: дис. ... канд. пед. наук / М.М. Калашников. – Брянск, 2009. – 260 с.
72. Кедров, Б.М. Классификация наук / Б.М. Кедров. – М.: Мысль, 1985. – С. 98.
73. Ковтунович, Л.М. Формирование готовности к деловому межнациональному общению у студентов экономических специальностей: дис. ... канд. пед. наук / Л.М. Ковтунович. – Челябинск, 2003. – 164 с.

74. Коджаспирова, Г.М. Педагогическая антропология / Г.М. Коджаспирова. – Москва : Гардарики, 2005. – С. 67.
75. Коджаспирова, Г.М. Педагогический словарь / Г.М. Коджаспирова, А.Ю. Коджаспирова. 2-е изд., стер. – Москва : Издательский центр «Академия», 2005. – 176 с.
76. Колтунова, М.В. Деловое общение: Учеб. пособие. – Москва : Логос, 2005. – С. 17.
77. Колядко, С.В. Оптимизация содержания обучения иноязычному деловому общению студентов неязыкового вуза : На материале французского языка : дис. ... канд. пед. наук / С.В. Колядко. – Санкт-Петербург, 2004. – 257 с.
78. Комарова, Э.П. Психолого-педагогические особенности развития интеллекта обучающегося в контексте компетентной парадигмы / Э.П. Комарова // Вестн. Воронеж. гос. техн. ун-та. – 2012. – Т. 8, № 10.2. – С. 25-27.
79. Кондратьева, С.В. Межличностное понимание и его роль в общении: дисдокт. психол. наук / С.В. Кондратьева. – Москва, 1978. – 380 с.
80. Кононенко, И.А. Подготовка старшеклассников к деловому общению: дис. ... канд. пед. наук. – Красноярск, 1995. – С. 26–27.
81. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. Приложение к приказу Минобразования РФ от 11 февраля 2002 г. № 393 // Настольная книга методиста детского сада. – Ростов на Дону : Феникс, 2005. – С. 5.
82. Корочкина, М.Г. Формирование межкультурной компетенции в техническом университете (Английский язык) : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 : Таганрог, 2000. – 178 с.
83. Кочмина, Г.С. Педагогические условия организации иностранного делового общения в учебном процессе: дис. ... канд. пед. наук / Г.С. Кочмина. – Оренбург, 2002. – 183 с.

84. Красоткина, И.Н. Подготовка студентов-экономистов к деловому общению: дис. ... канд. пед. наук / И.Н. Красоткина. – Брянск, 2005. – 222 с.
85. Краткий словарь современных понятий и терминов / Сост. и общ. ред. В.А. Макаренко. – Москва : Республика, 2000. – 670 с.
86. Кребер, А. Критический анализ концепций и дефиниций / А. Кребер, Г. Клакхон. – Москва, 1992. – 168 с.
87. Крылова, И.Н. Педагогические условия развития художественного образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук / И.Н. Крылова. – Ставрополь, 2011. – 18 с.
88. Кудрявцева, Н.Б. Развитие умений делового общения в вузе: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Н.Б. Кудрявцева. – Екатеринбург, 2007. – 25 с.
89. Кудрявцева, М.Е. Межличностная и деловая коммуникация: учебное пособие / М.Е. Кудрявцева, А.В. Пряхина, Л.М. Семенова. – Санкт-Петербург, 2016. – 132 с.
90. Кужевская, Е.Б. Межкультурная деловая коммуникация и проблемы формирования имиджа современного российского предпринимателя: Философско-культурологический аспект : дис. ... канд. философ. наук. – Москва, 2005. – 155 с.
91. Кузеванова, А.Л. Ценностная дифференциация регионального бизнес-сообщества: опыт социологического анализа // Проблемы социологического знания. – Волгоград. – 2008. – № 5. – С. 70–76.
92. Кузьмин, М.Н. Возможности и пути педагогического воздействия при формировании делового общения / М.Н. Кузьмин // Российское образование, 2005. – № 5. – С. 56–61.
93. Кукушин, В.С. Психология делового общения: Учебное пособие / В.С. Кукушин. – Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2003. – С. 177.
94. Куница, В.Н. Межличностное общение / Н.В. Казаринова, В. Н. Куница, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – С. 487.

95. Куприянов, Б.В. Гипотеза о многообразии педагогических условий / Б.В. Куприянов // Наука и практика воспитания и дополнительного образования. – 2006. – № 5. – С. 106–109.
96. Курицына, Т.Н. Педагогические условия формирования делового общения студентов-менеджеров в вузе: дис. ... канд. пед. наук / Т.Н. Курицына. – Краснодар, 2011. – 235 с.
97. Леонтьев А.Н. Деятельность, сознание, личность. – Москва : Наука, 1987. – 123 с.
98. Ломов, Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б.Ф. Ломов. – Москва, 1984. – 444 с.
99. Лопатина, Е.А. Формирование межкультурных коммуникативных умений в области деловой письменной речи у студентов неязыковых специальностей : дис. ... канд. пед. наук / Е.А. Лопатина. – Санкт-Петербург, 2009. – 309 с.
100. Лопатина, С.С. Организационно-педагогические условия развития компетенций межличностного и делового общения в процессе подготовки студентов : дис. ... канд. пед. наук / С.С. Лопатина. – Кемерово, 2016. – 284 с.
101. Моделирование в психологии / под общ. ред. Г.Е. Журавлева. – Москва : Логос, 2011. – 144 с.
102. Матюшкин А.М. Концепция творческой одаренности / А.М. Матюшкин // Вопросы психологии. – 1989. – № 6. – С. 29-33.
103. Махмутов, М.И. Теория и практика проблемного обучения / М.И. Махмутов. – Казань, 1972. – 365 с.
104. Медведева, Г.А. Формирование межкультурной компетентности студентов в деловом общении : на материале преподавания арабских языков в вузе : дис. ... канд. пед. наук / Г.А. Медведева. – Челябинск, 2008. – 178 с.
105. Мельченкова, Н.В. Формирование готовности студентов к деловому общению на примере экономических дисциплин: дисс. ... канд. пед. наук. – Самара, 2006. – 164 с.

106. Мельченкова, Н.В. Система имитационных и деятельностных игр по формированию готовности к деловому общению у студентов на иностранном языке // Вестник СамГУ. – 2006. – № 10-3. – С. 55–61.
107. Мельченкова, Н.В. Формирование готовности к деловому общению у студентов-менеджеров: дис. ... канд. пед. наук / Н.В. Мельченкова. – Самара, 2006. – 164 с.
108. Меньшикова, Л.В. Психологические закономерности развития индивидуальности студентов в вузе : дис. ... д-ра психол. наук / Л.В. Меньшикова. – Новосибирск, 1998. – 370 с.
109. Михайленко, О.И. Психология делового общения : учебное пособие / О.И. Михайленко, Л.Ц. Кагермазова, Р.Х. Бахова. – Нальчик, 2016. – 101 с.
110. Могилевич, Ю.Л. Система формирования умений иноязычного делового общения у студентов университета : дис. ... канд. пед. наук / Ю.Л. Могилевич. – Саратов, 1999. – 226 с.
111. Мокрецова, Л.А. Педагогические аспекты формирования деловой культуры у студентов в рамках международного общения средствами Интернет-коммуникации / Л.А. Мокрецова, Е.Н. Бойко // МНКО. 2013. – № 5 (42). – С. 92–94.
112. Монжиевская, В.В. Подготовка студентов вуза к деловому общению : дис. ... канд. пед. наук / В.В. Монжиевская. – Иркутск, 2000. – 226 с.
113. Мухров, И.С. Условия формирования профессиональной компетентности в системе профессионального образования / И.С. Мухров // Совр. проблемы науки и образования. – 2012. – № 3. – С. 87–95.
114. Найн, А.Я. Проблемы развития профессионального образования: региональный аспект / А.Я. Найн, Ф.Н. Клюев. – Челябинск : Изд-во ин-та развития профессион. образования, 1998. – 264 с.
115. Национальные отношения. Отечественные и международные правовые документы. – Москва : Центр Этносфера. – 1998. – С. 8.

116. Новейший словарь арабских слов и выражений. – Москва : Совр. литератор, 2005. – С. 45.
117. Обозов, Н.Н. Психология межличностных отношений / Н.Н. Обозов. – Киев : Знание, 1990. – С. 15.
118. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка. – Москва, 2003. – 275 с.
119. Оконешникова, О.В. Модель в психологическом исследовании / О.В. Оконешникова. – Мурманск : МГГУ, 2014. – 186 с.
120. Осина, Е.В. Результаты диагностики сформированности речевого этикета делового общения у студентов высшей школы / Е.В. Осина, О.Б. Капичникова // Ученые записки университета Лесгафта. – 2013. – №7 (101) – С. 105-110.
121. Осина, Е.В. Формирование коммуникативной компетенции студентов на основе этикетных норм делового иноязычного общения // Изв. Саратов. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. – 2008. – № 2. – С. 118–121.
122. Павлова, Л.Г. Коммуникативная эффективность делового общения: монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. – Москва, 2016. – 212 с.
123. Павлова, Ю.А. Педагогические и психологические условия формирования умений и навыков информационной деятельности у студентов / Ю.А. Павлова // Известия саратовского университета. Сер. Философия. Психология. Педагогика. – 2008. – Т. 8. – Вып. 1. – С. 100–103.
124. Панасюк, А.Ю. Управленческое общение / А.Ю. Панасюк. Москва : Экономика, 1990. – 112 с.
125. Парыгин, Б.Д. Основы социально-психологической теории. – Москва, 1971. – 201 с.
126. Педагогический энциклопедический словарь / гл. ред. Б.М. Бимбад. – Москва: Большая Российская энциклопедия, 2003. – 523 с.



127. Пенькова, О.В. Формирование умений делового общения у студентов средствами иностранного языка : дис. ... канд. пед. наук / О.В. Пенькова. – Волгоград, 2001. – 157 с.
128. Петренко, М.В. Психология и педагогика / М.В. Петренко. – Москва : Эксмо, 2007. – 32 с.
129. Петровский, А.В. Введение в психологию. – Москва : Изд. центр академия, 1995. – С. 281.
130. Платонов, К.К. Социально-психологический аспект проблемы личности / К.К. Платонов // Социальная психология личности. – Москва : Наука, 1979. – С. 45–51.
131. Подорожко, И.В. Развитие умений и навыков делового общения у студентов высшей школы : автор. дис. ... канд. пед. наук. – Челябинск, 2006. – 186 с.
132. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко. – Москва, 2005. – С. 94.
133. Психология. Словарь / под общей ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – Москва, 1900. – 494 с.
134. Расщепкина, Е.Д. Воспитание культуры делового общения у студентов колледжа : дис. ... канд. пед. наук / Е.Д. Расщепкина. – Магнитогорск, 2003. – 188 с.
135. Ремизова, В.Ф. Формирование коммуникативной компетентности студентов в образовательном процессе : дис. ... канд. пед. наук :/ В.Ф. Ремизова. – Оренбург, 2006. – 218 с.
136. Розмус, З. Обучение письменному профессионально-деловому общению студентов-заочников экономических факультетов в ВУЗах ПНР / З. Розмус. – Москва, 2013. – 231 с.
137. Роляк, И.Л. Дискурсный подход в обучении арабских студентов-экономистов русскому языку делового общения / И.Л. Роляк // Интернет-журнал Науковедение. – 2014. – № 5 (24). – С. 187.

138. Садохин А.П. Межкультурная компетенция и компетентность в современной коммуникации (Опыт системного анализа) / А.П. Садохин // *Общественные науки и современность*. – 2008. – № 3. – С. 156-166.
139. Рубцова, Т.И. Деловые культуры в международном бизнесе (о пользе бизнес – тренингов) / Т.И. Рубцова // *Российский внешнеэкономический вестник*. – 2013. – № 8 – С. 96–15.
140. Самарская, С.В. Спецкурс делового общения на иностранном языке на ступени бакалавриата в системе высшего профессионального экономического образования : на материале английского языка : дис. ... канд. пед. наук / С.В. Самарская. – Москва, 2009. – 245 с.
141. Самохина, Н.В. Формирование речевой компетентности студента-юриста в образовательном процессе вуза : дис. ... канд. пед. наук / Н.В. Самохина. – Воронеж, 2010. – 200 с.
142. Санжаева, Р.Д. Психологические механизмы формирования готовности человека к деятельности: автореф. дис. д-ра психол. н. / Р.Д. Санжаева. – Новосибирск, 1997. – 41 с.
143. Сафина, М.С. Формирование готовности к межкультурной коммуникации у студентов гуманитарных вузов: дис. ... канд. пед. наук / М.С. Сафина. – Казань, 2005 – 181 с.
144. Светоносова, Т.А. Сопоставительное исследование ценностей в российском и американском политическом дискурсе: дис. ... кандидата филологических наук: 10.02.20 / Т.А. Светоносова. – Екатеринбург, 2006. – 174 с.
145. Селезнева, Е.В. Развитие акмеологической культуры личности / под ред. А.А. Деркача. М. – 2004. – С. 67.
146. Селезнева, И.П. Ориентация студентов педвуза на общечеловеческие этические ценности в сфере межкультурной коммуникации : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / И.П. Селезнева. – Красноярск, 1998. – 173 с.
147. Сериков, В.В. Образование и личность. Теория и практика проектирования педагогических систем / В.В. Сериков. – Москва : Логос, 1999. – 272 с.

148. Серякова, С.Б. Психолого-педагогическая компетентность педагога дополнительного образования / С.Б. Серякова. – Москва : МГПУ, 2005. – 93 с.
149. Сидоренко, Г.А. Формирование деловых коммуникативных умений в процессе подготовки студентов технических вузов : дис. ... канд. пед. наук / Г.А. Сидоренко. – Тольятти, 2001. – 257 с.
150. Слостенин, В.А. Доминанта деятельности / В.А. Слостенин. – Москва : Магистр-Пресс, 2000. – С. 253.
151. Слинькова, Т.В. Взаимосвязь образов партнеров по общению и взаимоотношений в диадном взаимодействии: дис. ... канд. психол. наук / Т.В. Слинькова. – СПб., 2002. – 180 с.
152. Словарь практического психолога / сост. С.Ю. Головин. – Минск, 1997. – 438 с.
153. Смирнов, В.И. Общая педагогика в тезисах, дефинициях, иллюстрациях / В.И. Смирнов. – Москва : Пед. о-во России, 1999. – 416 с.
154. Смирнова, М.В. Развитие у студентов вузов культуры делового общения : дис. ... канд. пед. наук / М.В. Смирнова. – Челябинск, 2004. – 193 с.
155. Степанова Т.Ю. Специфика применения коммуникативного подхода в обучении иностранным языкам // Интеграция образования. – 2012. – № 2 – С. 37 – 41.
156. Стефаненко, Т.Г. Социальные стереотипы и межэтнические от-ношения // Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1987. – С. 242 – 250.
157. Стефаненко, Т.Г. Методы подготовки к межкультурному взаимодействию // Стефаненко Т.Г., Шлягина Е.И., Ениколопов С.Н. Методы этнопсихологического исследования. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1993. – С. 55–78.
158. Столяренко, Л.Д. Психология и этика деловых отношений: Изд. 2-е, доп. и перер. – Ростов н/д: «Феникс», 2003. – 512 с.

159. Стояновская, Е.А. Формирование умений делового общения у студентов-экономистов на основе проблемно-модульной технологии : дис. ... канд. пед. наук / Е.А. Стояновская. – Воронеж, 2011. – 229 с.
160. Тавдгиридзе, Л.А. Деловое общение и деловой этикет : учебное пособие : [в 2 ч.] / Л. А. Тавдгиридзе. – Воронеж, 2016. – 98 с.
161. Ткаченко, Т.А. Формирование межкультурной компетенции как фактора профессионального самоопределения будущего специалиста : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Т.А. Ткаченко. – Саратов, 2005 – 175 с.
162. Толковый словарь русского языка : в 4 т. / под ред. Д.Н. Ушакова. – Т. 1. – М., 1935; Т. 2. – М., 1938; Т. 3. – М., 1939; Т. 4. – М., 1940. (Переиздавался в 1947-1948 гг.); Репринтное издание: М., 1995; М., 2000.
163. Тройникова, Е.В. Формирование готовности студентов к межкультурному взаимодействию в образовательной деятельности : Дис. ... канд. пед. Наук. – Ижевск, 2005. – 217 с.
164. Тырхеева, Н.С. Формирование межкультурной компетенции при обучении иностранному языку на языковых курсах: на материале французского языка, начальный этап : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Н.С. Тырхеева. – СПб., 2005. – 258 с.
165. Усвят, Н.Д. Формирование профессионально ориентированной иноязычной межкультурной коммуникативной компетенции студентов экономических специальностей вузов : дис. ... канд. пед. наук / Н.Д. Усвят. – Барнаул, 2008. – 211 с.
166. Успенский, Б.А. Язык и культура 7 Б.А. Успенский // Избр. тр; : в 2 т. / Б.А. Успенский. Москва : Гнозис, 1994. – Т. 2. – 179 с.
167. Философский энциклопедический словарь / гл. ред. Ф. Ильичев. – Москва : Сов. энцикл., 1983. – С. 67.
168. Философский словарь // под ред. И.Т. Фролова. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва : Республика, 2001. – С. 447.
169. Философский словарь. Москва : Политиздат, 1986. – С. 225–226.

170. Философский энциклопедический словарь / ред.-сост. Е.Ф. Губский [и др.]. – Москва : ИНФА-М, 1999. – 574 с.
171. Фрезе, О.В. Формирование иноязычной коммуникативной компетенции студентов неязыкового вуза в письменном электронном деловом общении : английский язык, дополнительное языковое образование : дис. ... канд. пед. наук / О.В. Фрезе. – Екатеринбург, 2013. – 229 с.
172. Харисова, Г.Г. Обучение языку делового общения студентов неязыковых вузов в региональных условиях (На материале вузов г. Нижневартовска) : дис. ... канд. пед. наук / Г.Г. Харисова. – Томск, 2000. – 179 с.
173. Шабалина, А. Н. Инновационные модели обучения и формирование культуры делового общения студентов // Среднее профессиональное образование. – 2009. – № 7. – С. 3–6.
174. Шахматова, Е.В. Формирование умений делового общения у студентов неязыковых специальностей гуманитарного вуза средствами иностранного языка : на примере английского языка : дис. ... канд. пед. наук / Е. В. Шахматова. – Комсомольск-на-Амуре, 2009. – 209 с.
175. Шмакова, О.В. Профессиональная социализация студентов средствами иноязычного делового общения : дис. ... канд. пед. наук / О.В. Шмакова. – Новосибирск, 2010. – 214 с.
176. Щедровицкий, Г.П. Проблемы исследования систем и структур / Г.П. Щедровицкий [и др.]. – Москва : АН СССР, 1965. – 78 с.
177. Эльконин, Б.Д. Психология игры. – Москва : Педагогика, 1987. – 304 с.
178. Энциклопедический словарь. – Москва : Большая российская энциклопедия, 1994. –Т. 2. – 480 с.
179. Юсупова, И.А. Обучение устному иноязычному деловому общению студентов вуза : дис. ... канд. пед. наук / И.А. Юсупова. – Нижний Новгород, 2011. – 185 с.

180. Яковлев, Е.В. Реализация аксиологического подхода в педагогическом исследовании // Вестник ЮУрГУ. Серия: Образование. Педагогические науки. – 2012. – № 4 (263). – С. 26–29.
181. Anderson, N.J. The role of metacognition in second language teaching and learning / N.J. Anderson // ERIC Digest. Education Resources Information Center. -N.Y., 2002. P. 2-4.
182. Berko, R.M. Communicating : A Social and Career Focus / R.M. Berko. 4th Ed. - Boston : Houghton Mifflin, 1989. - XVIII, 495, A-27, 12 p.
183. Brown, J.D. New ways of classroom assessment / J.D. Brown // TESOL.-1998.-383 p.
184. Campbell D.E. Choosing democracy: A practical guide to multicultural education.-N.Y., 1996.
185. Dance, F.E.X. The «Concept» of Communication // Journal of Communication. – 1970. – № 2. – Vol. 20.
186. Dimpleby, R. More Than Words. An Introduction to Communication / R. Dimpleby, G. Burton. L. ; N.Y., 1998. – 283 p.
187. Furnham A., Bochner S., Culture Shock: Psychological reactions to unfamiliar environments, - L.& N.Y., 1986.
188. Gebhard Jerry G. Teaching English as a Foreign or Second Language. The University of Michigan Press. – 999. – C.1 13–150.
189. Hall E. The Silent Language. N.Y.; L., 1959.
190. Hayers, Andrews P. Communication for Business and the Profession/ P. Hayers Andrews. Iowa: Wm.C.brown Publishers, 1989. –45 p.
191. Hewings, A. Aspects of the Language of Economics Textbooks / A. Hewings //The Language of Economics : The Analysis of Economic Discourse. ELT Documents 134. London : Modern English Publications and The British' Council, 1990. – P. 29–42.
192. International Dictionary of Education. L., 1977.

193. Kenrick, P., Stringfield P. Personality traits and the eye at the beholder: crossing some traditional philosophical boundaries in search to consistency in all of the people // Psychol. rev. 1982, v. 89. N. 2, p. 93–114.
194. Knowles, M.S. Intercultural communication in the educational space/ M.S. Knowles, E.E. Holton III, R.A. Swanson. 6th edition. – London, 2005. – 378 p.
195. Leeds-Hurwitz, Business communication in the training system of high school staff. – Leeds-Hurwitz, 1995. – 260 p.
196. Lewis, R.D. When Cultures Collide. London: Nicholas Brealey Publishing, 2003 – 462 p.
197. Nida, E. Mezhtkultrnoe interaction in the group communication/ E. Nida, W.D. Reyrburn. New York : Orbis, 1981. – 90 p.
198. Oxford, R.L. Professional socialization of students by means of foreign language business communication / R.L. Oxford // Eric Clearinghouse on Languages and Linguistics. 1994. – 140 p.
199. Pearce, W.B. Formation of business communication skills in students / W.B. Pearce, V.E. Cronen. – Praeger, 1980. – 340 p.
200. Savignon, S.J. The formation of foreign language communicative competence of students / S.J. Savignon, P.V. Sysoyev // The Modern Language Journal. 2002. – № 86 (4). – P. 506–524.
201. Sweeney, S. Learning foreign language oral business communication students of high school. – Cambridge : Cambridge University Press, 2003. – 2 электрон, опт. диска (CD).
202. Thill, J.V. Formation of readiness of students to intercultural interaction in educational activities: Study Guide / J.V. Thill. -N.Y. : McGraw-Hill, 1991. – 230 p.
203. Zettersten, A. Formation of business communicative abilities in the process of preparation of students of technical colleges / A. Zettersten. – Copenhagen, 1986. – p. 301.

## Опросник деловой направленности личности (ОДН) (по В. Тараненко)

Инструкция. Уважаемые участники опроса. Вашему вниманию предлагается список из 27 вопросов с готовыми вариантами ответов. Выберите один, который наиболее подходит для вас.

### Опросник

1. Чаще всего мне приносит осознание удовлетворения:

А — от одобрения моей работы;

Б — от сознания того, что работа сделана хорошо;

В — от сознания того, что меня окружают друзья.

2. Играя в спортивные игры, я хотел бы быть:

А — тренером, который разрабатывает тактику игры;

Б — известным игроком;

В — выбранным капитаном команды.

3. Лучшим педагогом, по моему мнению, является тот, кто:

А — проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход;

Б — вызывает интерес к предмету;

В — создает в коллективе атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.

4. Мне нравится, когда люди:

А — радуются выполненной работе;

Б — с удовольствием работают в коллективе;

В — стремятся выполнить свою работу лучше других.

5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:

А — были отзывчивы и по возможности помогали людям;

Б — были верны и преданны мне;

В — были умными и интересными людьми.



6. Лучшими друзьями это те:

А — с кем складываются хорошие отношения;

Б — на кого всегда можно положиться;

В — кто может многого достичь в жизни.

7. Мне не нравится:

А — когда у меня что-то не получается;

Б — когда портятся отношения с товарищами;

В — когда кто-то стремится выполнить свою работу лучше других.

8. Хуже всего, по моему мнению, когда педагог:

А — не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними;

Б — вызывает дух соперничества в коллективе;

В — недостаточно хорошо знает предмет, который преподает.

9. Мне больше всего нравилось детстве:

А — проводить время с друзьями;

Б — ощущение выполненных дел;

В — когда меня за что-нибудь хвалили.

10. Мне хочется быть похожими на тех людей, которые:

А — добился успеха в жизни;

Б — по-настоящему увлечен своим делом;

В — отличается дружелюбием и доброжелательностью.

11. Школа обязана:

А — научить решать задачи, которые ставит жизнь;

Б — развивать индивидуальные способности ученика;

В — воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.

12. Свободное время я использовал бы:

А — для общения с друзьями;

Б — для отдыха и развлечений;

В — для любимых дел и самообразования.

13. Я добиваюсь успехов, когда:

А — работаю с людьми, которые мне симпатичны;

Б — у меня интересная работа;

В — мои усилия хорошо вознаграждаются.

14. Я люблю, когда:

А — другие люди меня ценят;

Б — испытываю удовлетворение от хорошо выполненной работы;

В — приятно провожу время с друзьями.

15. Мне хотелось бы, чтобы в газете обо написали:

А — рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать;

Б — написали о моей деятельности;

В — обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.

16. Я обучаюсь лучше, если преподаватель:

А — имеет ко мне индивидуальный подход;

Б — вызывает у меня интерес к предмету;

В — устраивает коллективные обсуждения изучаемых вопросов.

17. Для меня нет ничего хуже, чем:

А — оскорбление личного достоинства;

Б — неудача при выполнении важного дела;

В — потеря друзей.

18. Больше всего я ценю:

А — успех;

Б — возможности хорошей совместной работы;

В — здравый практичный ум и смекалку.

19. Я не люблю людей, которые:

А — считают себя хуже других;

Б — часто ссорятся и конфликтуют;

В — возражают против всего нового.

20. Приятно, когда:

А — работаешь над важным для всех делом;

Б — имеешь много друзей;

В — вызываешь восхищение и всем нравишься.

21. По моему мнению, руководитель в первую очередь должен быть:

А — доступным;

Б — авторитетным;

В — требовательным.

22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:

А — о том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми;

Б — о жизни знаменитых и интересных людей;

В — о достижениях науки и техники.

23. Если бы у меня были способности к музыке, то я бы предпочел быть:

А — дирижером;

Б — композитором;

В — солистом.

24. Мне бы хотелось:

А — придумать интересный конкурс;

Б — победить в конкурсе;

В — организовать конкурс и руководить им.

25. Лучше всего я отдыхаю в свободное время:

А — общаясь с друзьями;

Б — просматривая развлекательные фильмы;

В — занимаясь своим любимым делом.

26. Человек должен стремиться к тому, чтобы:

А — другие были им довольны;

Б — прежде всего выполнить свою задачу;

В — его не нужно было упрекать за выполненную работу.

27. Для меня важнее всего знать:

А — что я хочу сделать;

Б — как достичь цели;

В — как организовать людей для достижения цели.

**Методика ценностных ориентаций М. Рокича**

Инструкция: «Сейчас вам будет предъявлен набор из 18 карточек с обозначением ценностей. Ваша задача — разложить их по порядку значимости для вас как принципов, которыми вы руководствуетесь в вашей жизни.

Список А (терминальные ценности):

- активная деятельная жизнь;
- жизненная мудрость;
- здоровье;
- интересная работа;
- красота природы и искусства;
- любовь;
- материально обеспеченная жизнь;
- наличие хороших и верных друзей;
- общественное признание;
- познание;
- продуктивная жизнь;
- развитие;
- развлечения;
- свобода;
- счастливая семейная жизнь;
- счастье других;
- творчество;
- уверенность в себе.

Список Б (инструментальные ценности):

- аккуратность;
- воспитанность;
- высокие запросы;

- жизнерадостность;
- исполнительность;
- независимость;
- непримиримость к недостаткам в себе и других;
- образованность;
- ответственность;
- рационализм;
- самоконтроль;
- смелость в отстаивании своего мнения, своих взглядов;
- твердая воля;
- терпимость;
- широта взглядов;
- честность;
- эффективность в делах;
- чуткость.

**Диагностика принятия других (по шкале Фейя)**

Инструкция к тесту: Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу: практически всегда; часто; иногда; случайно; очень редко.

1. Легко ввести людей достаточно в заблуждение.
2. Люди, с которыми я знаком(а), мне нравятся.
3. Современные люди обладают низкими моральными принципами.
4. Большинство людей считают себя хорошими, не задумываясь о плохих сторонах своей природы.
5. Я чувствую себя спокойно почти с любым человеком.
6. Большинство современных людей интересуются не интересными и глупыми вещами.
7. Люди перестают уважать человека, который сделал им одолжение
8. Большинство людей заботятся о себе.
9. Люди очень часто бывают недовольными и стремятся найти новое.
10. Выходки большинства людей бывает трудно вытерпеть.
11. Умный и сильный лидер необходим для людей.
12. Я люблю быть в одиночестве.
13. Люди бывают нечестны по отношению к другим.
14. я люблю быть с другими людьми.
15. Люди по своей природе глупы и непоследовательны.
16. Мне нравится общаться с людьми, которые имеют взгляды, отличные от моих.
17. Каждый человек стремится быть приятным для другого.
18. Люди часто бывают недовольными собой.