

О.А. Яковкина

Содержание обучения профессиональной межкультурной коммуникации менеджеров в области логистики

В статье рассматривается компонентный состав межкультурной коммуникативной компетенции менеджеров в области логистики на начальном этапе обучения иностранному языку. Дается определение межкультурной коммуникативной компетенции менеджера-логиста, рассматривается специфика профессиональной (межкультурной) коммуникации менеджера в области логистики.

The paper deals with the component structure of cross-cultural communicative competence of logistics managers at the elementary stage of foreign language teaching. The definition of cross-cultural communicative competence of logistics manager is given, particular characteristics of professional (cross-cultural) communication of logistics manager are considered.

Ключевые слова: иноязычное образование; межкультурная коммуникативная компетенция; профессиональная коммуникация; профессиональная языковая личность; менеджер-логист.

Keywords: foreign language education; cross-cultural communicative competence; professional communication; professional linguistic identity; logistics manager.

Высокие требования к компетенциям выпускников экономических вузов являются неотъемлемой частью комплекса запросов, предъявляемых российским бизнесом, в том числе и к менеджерам в области логистики. Профессионал в данной сфере деятельности должен быть универсалом, он должен обладать знаниями не только в отдельных функциональных областях, но и уметь принимать оптимизационные решения по ключевым показателям логистики (общие издержки, качество сервиса, производительность, длительность логистических циклов и т. д.), разрабатывать логистическую стратегию и тактику, применять современные логистические технологии и программные продукты, координировать работу отдельных подразделений компании по логистическим параметрам, устранять межфункциональные конфликты, уметь налаживать взаимодействие с контрагентами, поставщиками и потребителями в логистической системе (цепи поставок) и т. д. [1: с. 79].

В связи с процессами глобализации и в условиях интеграции российской экономики в мировой рынок значительно возросла роль логистики на международной арене. Специфика профессиональной деятельности менеджера-логиста требует от него не только владения всем комплексом профессиональных

знаний, умений и навыков, но и владения умением легко и свободно выбирать из широкого спектра языковых средств наиболее адекватные средства для решения коммуникативных задач, в том числе и в рамках межкультурного общения [6: с. 70]. Такое состояние дел требует включения в содержание обучения иностранному языку бакалавров в области логистики межкультурного компонента, что предполагает формирование у них межкультурной коммуникативной компетенции: способности профессионала осознавать, понимать и интерпретировать родную и иную картины мира в их взаимодействии и строить на этой основе процесс иноязычного общения с представителем другого лингвосоциума [5: с. 240].

Этот аспект является чрезвычайно важным, поскольку, несмотря на расширяющиеся международные контакты, сторонам не всегда удаётся прийти к соглашению по тем или иным вопросам не только вследствие содержательных, принципиальных расхождений в их позиции, но и из-за различия культурных традиций, даже привычек, обусловленных культурной спецификой видения мира и способов восприятия и интерпретации событий. Как следствие, контактирующие стороны не могут адекватно воспринимать переданную информацию, не хотят, чаще не могут, по объективным причинам, понять и принять позицию другого человека [3: с. 24]. Кроме того, отсутствие единой системы культурных значений в условиях межкультурного общения приводит к упрочению стереотипов и предрассудков относительно носителей иной культуры, поскольку коммуниканты (представители различных культур) зачастую приписывают ценности родной культуры явлениям иноязычной культуры [7: с. 96].

Сказанное выше служит основанием для определения сущности *межкультурной коммуникативной компетенции менеджера-логиста*. Под ней понимается *готовность и способность осуществлять эффективное иноязычное общение с зарубежными коллегами в коммуникативной сфере логистического менеджмента*.

Анализ литературы (Д.Г. Арсеньев, Ю.Р. Нурулин, С.Ф. Пилипчук, В.И. Сергеев) показал, что существует трёхуровневая система управления логистикой в фирме.

I. Топ-менеджмент. Как правило, эту позицию занимают вице-президенты и директора по логистике, начальники логистических служб компаний. В сферу их должностных обязанностей входит разработка и реализация стратегий развития компании, управление работой логистической системы предприятия, координация работы функциональных подразделений.

II. Средний уровень. Средний управленческий персонал должен отлично разбираться в своих функциональных областях закупок, распределения, поддержки производства, транспортировки, складирования, управления запасами и т. д. В основном эту позицию занимают аналитики и координаторы (супервайзеры) функциональных областей логистики компании.

III. Операционный уровень (уровень бакалавра) — низший линейно-функциональный персонал службы логистики фирмы: аналитики-статистики,

логисты-операционисты, инженеры-логисты и т. д., которые работают на складе, в транспортных подразделениях, в отделах снабжения, поставок и т. п.

Представленные уровни предопределяют специфику профессиональной коммуникации, в том числе обеспеченную средствами иноязычного общения. На схеме ниже предлагаются связи и зависимости, которые могут быть установлены в пределах как внутренней (монокультурной), так и внешней (межкультурной) коммуникации (схема 1).

Схема 1

**Межкультурная коммуникативная компетенция менеджеров
в области логистики**



Понимание значимости формирования межкультурной коммуникативной компетенции у менеджеров в области логистики обусловило необходимость разработки теории межкультурной коммуникативной компетенции и технологии её формирования в различных образовательных условиях. В методологическом и теоретическом плане вопросами формирования межкультурной коммуникативной компетенции в неязыковом вузе занимались такие учёные, как Н.И. Алмазова, Т.Н. Астафурова, Е.С. Дикова, М.Г. Евдокимова, Л.С. Зинкина, И.Л. Плужник, Н.Д. Усвят, О.А. Фролова и др. На основе учёта данных, полученных в ходе многочисленных исследований в рассматриваемой области, удалось представить внутреннюю гетерогенную структуру межкультурной коммуникативной компетенции менеджера-логиста. Она включает следующие компетенции:

Лингвистическая компетенция — готовность и способность применять профессионально-маркированные единицы языка логистики в соответствии с задачами делового общения в разных видах речевой деятельности.

Социолингвистическая компетенция — готовность и способность эффективно использовать язык логистики в соответствии с социальными факторами (нормы вежливости, регистры общения, лингвистические маркеры социальных отношений в рамках трёхуровневой системы управления логистикой в фирме и т. д.).

Социокультурная компетенция — совокупность знаний о социокультурном контексте делового общения в сфере логистики, способность ориентироваться в деловой культуре вообще, а также в родной деловой культуре и в деловой культуре инофона — специалиста в области логистического менеджмента.

Дискурсивная компетенция — готовность и способность осуществлять общение в рамках логистического дискурса.

Стратегическая компетенция — готовность и способность восполнять в процессе общения недостаточность знания языка логистики, а также речевого и социального опыта общения на иностранном языке в данной профессиональной области с помощью разнообразных вербальных и невербальных компенсаторных стратегий.

Социальная компетенция — желание и умение ориентироваться в социальной ситуации делового общения в области логистики и управлять такой ситуацией.

Таким образом, менеджер в области логистики для успешного межкультурного взаимодействия должен обладать вышеперечисленным набором компетенций, ограниченным сферой профессиональной коммуникации (логистика), что делает возможным формирование профессиональной языковой личности, характеризующейся единством трёх уровней её проявления (см. [3]). **Уровень профессионального сознания** репрезентируется через совокупность специальных концептов и доменов — ментальных образований, отражающих структуру специального опыта в сфере логистических отношений и операций. На **вербальном уровне** структуры сознания вступают во взаимодействие с системами и микросистемами

специальных номинаций — терминов в сфере логистики, профессионализмов, номенклатурных знаков вербального уровня. Наконец, *мотивационно-прагматический уровень* проявляется в отборе прецедентных имён, высказываний и текстов, аутентично представляющих профессиональную картину мира специалистов в области логистического менеджмента.

В исследовательских целях интересно рассмотреть компонентный состав межкультурной коммуникативной компетенции на начальном этапе её формирования. Начальный уровень владения иностранным языком как средством профессионального общения соотносится с уровнем А2 согласно общеевропейской классификации [4]. Данный уровень предполагает способность осуществлять межкультурное деловое общение на иностранном языке в ограниченном наборе общеделовых ситуаций неофициального характера, где все три уровня профессиональной языковой личности проявляют себя в единстве. Доминирующими речевыми макрожанрами являются деловая беседа, общение по телефону и деловая корреспонденция, которые репрезентируются в своих наиболее стереотипных вариантах.

Итак, в качестве цели обучения иностранному языку менеджеров-логистов на начальном этапе выступает формирование межкультурной коммуникативной компетенции как готовности и способности осуществлять межкультурное деловое общение в ограниченном профессиональном контексте. Данная цель предусматривает необходимость сформированности ряда компонентов содержания обучения. К ним относятся:

1) знания:

- деловой лексики, речевых стереотипов и грамматических моделей, типичных для элементарных деловых текстов;
- культурно-маркированных языковых средств иностранного языка;
- логико-композиционных структур изучаемых жанров;
- социальных факторов;
- маркеров социального статуса, социальной роли и социокультурной принадлежности;
- компенсаторных стратегий;
- специфики делового общения;
- основных особенностей культуры своей страны и страны изучаемого языка;

2) навыки:

- оперирования деловой лексикой, речевыми стереотипами и грамматическими моделями, типичными для элементарных деловых текстов;
- оперирования культурно-маркированными языковыми средствами иностранного языка;
- заполнения структурных блоков изучаемых жанров соответствующими речевыми клише;
- распознавания социолингвистических маркеров и оперирования ими;

- оперирования компенсаторными стратегиями;
- распознавания маркеров проявления культурных ценностей в сценариях делового взаимодействия;

3) умения:

- участвовать в неформальной деловой беседе с целью обмена фактической информацией на знакомую тему;
- понимать простую информацию в рамках знакомой сферы, простого текста или доклада на знакомую тему;
- просто выражать точку зрения или высказывать необходимые условия в знакомой ситуации;
- написать простое письмо, запрос или записку;
- применять логико-композиционные схемы изучаемых жанров;
- различать особенности регистров и стилей общения и определять обуславливающие их факторы;
- компенсировать недостаточные знания языковых и речевых средств иностранного языка;
- сопоставлять изучаемую культуру с родной с целью установления и поддержания эффективной межкультурной коммуникации;

4) отношения:

- безоценочное восприятие социальных норм, регулирующих деловое общение в иных культурах, и готовность учитывать их;
- терпимость к ошибкам партнёра;
- безоценочное восприятие родной и иной культуры и готовность учитывать интересы обеих сторон в межкультурном деловом общении.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод о том, что основной и единственной целью обучения профессиональной межкультурной коммуникации менеджеров в области логистики (начальный уровень) является формирование профессиональной языковой личности, способной к адекватному межкультурному взаимодействию в рамках ограниченной сферы профессиональной коммуникации.

Библиографический список

Литература

1. *Арсеньев Д.Г., Нурулин Ю.Р., Пилипчук С.Ф.* Компетентностный подход к обучению логистике // Логистика и управление цепями поставок: современные тенденции в России и Германии / Под ред. Д.А. Иванова, К. Янса, Ф. Штраубе, О.Д. Проценко, В.И. Сергеева. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2008. С. 77–84.
2. *Голованова Е.И.* Профессиональная языковая личность: специфика профессиональных процессов в сфере теории и практики // Non multum, sed multa: Немного о многом. У когнитивных истоков современной терминологии: сб. науч. тр. в честь В.Ф. Новодрановой. М.: Авторская академия, 2010. С. 61–270.
3. *Головлёва Е.Л.* Основы межкультурной коммуникации: учеб. пособие. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 224 с.

4. Общеввропейские компетенции владения иностранным языком: изучение, обучение, оценка / Под ред. К.М. Ирисхановой. М.: МГЛУ, 2005. 247 с.
5. *Tareva E.G.* Межкультурный подход к подготовке современных лингвистов // Проблемы теории, практики и методики перевода: сб. науч. тр. Сер. «Язык. Культура. Коммуникация». Вып. 14. Т. 1. Нижний Новгород: НГЛУ, 2011. С. 237–244.
6. *Черкашина Е.И.* Язык для специальных целей: опыт преподавания французского языка в сфере туризма // Вестник МГПУ. Сер. «Филология. Теория языка. Языковое образование». 2008. № 2. С. 68–71.
7. *Языкова Н.В.* Культура и обучение иностранным языкам: лингводидактический аспект // Вестник МГПУ. Сер. «Филология. Теория языка. Языковое образование». 2009. № 1 (3). С. 95–100.

References

Literatura

1. *Arsen'ev D.G., Nurulin Yu.R., Pilipchuk S.F.* Kompetentnostny'j podxod k obucheniyu logistike // Logistika i upravlenie cepyami postavok: sovremennyy'e tendencii v Rossii i Germanii / Pod. red. D.A. Ivanova, K. Yansa, F. Shtraube, O.D. Procenko, V.I. Sergeeva. SPb.: Izd-vo Politexn. un-ta, 2008. S.77–84.
2. *Golovanova E.I.* Professional'naya yazy'kovaya lichnost': specifika professional'ny'x processov v sfere teorii i praktiki // Non multum, sed multa: Nemnogo o mnogom. U kognitivny'x istokov sovremennoj terminologii: sb. nauch. tr. v chest' V.F. Novodranovoj. M.: Avtorskaya akademiya, 2010. S. 261–270.
3. *Golovlyova E.L.* Osnovy' mezhkul'turnoj kommunikacii: ucheb. posobie. Rostov n/D.: Feniks, 2008. 224 s.
4. Obshheevropejskie kompetencii vladeniya inostranny'm yazy'kom: izuchenie, obuchenie, ocenka / Pod red. K.M. Irisxanovoj. M.: MGLU, 2005. 247 s.
5. *Tareva E.G.* Mezhkul'turny'j podxod k podgotovke sovremenny'x lingvistov // Problemy' teorii, praktiki i didaktiki perevoda: sb. nauch. tr. Ser. «Yazy'k. Kul'tura. Kommunikaciya». Vy'p. 14. T. 1. Nizhnij Novgorod: NGLU, 2011. S. 237–244.
6. *Cherkashina E.I.* Yazy'k dlya special'ny'x celej: opy't prepodavaniya franczuzskogo yazy'ka v sfere turizma // Vestnik MGPU. Ser. «Filologiya. Teoriya yazy'ka. Yazy'kovoe obrazovanie». 2008. № 2. S. 68–71.
7. *Yazy'kova N.V.* Kul'tura i obuchenie inostranny'm yazy'kam: lingvodidakticheskij aspekt // Vestnik MGPU. Ser. «Filologiya. Teoriya yazy'ka. Yazy'kovoe obrazovanie». 2009. № 1(3). S. 95–100.