

УДК377

**Райнтзема Л.С.**

*Международный институт менеджмента «ЛИНК» (г. Москва)*

**«ПОРТРЕТ» СЛУШАТЕЛЯ ПРОГРАММЫ  
«ОБУЧЕНИЕ ДЕЛОВОМУ АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ  
В УСЛОВИЯХ ДИНАМИКИ БИЗНЕС-СРЕДЫ»**

**L. Reintsema**

*International Institute of Management «LINK», Moscow*

**THE «PORTRAIT» OF A POTENTIAL CONSUMER OF THE  
PROGRAMME «TEACHING BUSINESS ENGLISH ACCORDING  
TO THE DYNAMICS OF THE BUSINESS FIELD»**

*Аннотация.* Эффективность образовательного процесса в системе открытого дистанционного профессионального образования (ОДПО) во многом определяется особенностями конкретных потребителей образовательных услуг. В статье дается «портрет» потребителя образовательных услуг программы «Обучение деловому английскому языку в условиях динамики бизнес-среды», позволяющий наиболее эффективно организовать процесс обучения. Приводится характеристика потенциальных слушателей программы по их социальному, профессиональному статусу, мотивам обучения, а также с учетом возрастного состава, оснащенности информационными, техническими и программными средствами. Анализируются ожидания потребителей от результатов обучения, которые во многом предопределяют особенности организации и обучения по программе, в частности, необходимость формирования и развития индивидуально-различных профессиональных коммуникативных компетенций слушателей в условиях динамики бизнес-среды.

*Ключевые слова:* открытое дистанционное профессиональное образование (ОДПО), деловой иностранный язык (ДИЯ), бизнес-среда, непрерывное образование, типовые задачи, коммуникативные компетенции.

*Abstract.* To make the educational process in the system of Open Distance Professional Learning (ODPO) much more efficient, one should consider various characteristics of potential consumers of educational services. The article highlights the «portrait» of a potential consumer of the educational services programme «Teaching Business English according to the dynamics of the business field». Potential consumers of the programme are characterized according to their social background, professional status, motivation to learn, their age and experience, as well as their ability to have access to various technical resources. Furthermore, the article analyses consumer demands and expectations that are related to individual results of learners. All the mentioned aspects largely determine the specific programme structure, especially, the necessity to form and develop individual competences in professional communication for various learners.

*Key words:* Open Distance Professional Learning (ODPO), Business English, business field, lifelong education, standard tasks, individual competences, professional communication.

Эффективность процесса обучения во многом определяется особенностями конкретных потребителей тех или иных образовательных услуг. Это влияет и на организацию процесса обучения деловому иностранному (английскому) языку (ДИЯ) в новой, динамично развивающейся форме непрерывного многоуровневого образования – ОДПО (открытого дистанционного профессионального образования). Современная система ОДПО построена на интеграции образовательной, профессиональной и социальной сред, на единстве педагогических и организационных оснований. Это позволяет ей функционировать на основе комплекса взаимосвязанных технологий, обеспечивающих однородное качество во всей дистанционной образовательной сети, ориентированной на развитие компетентности работающих специалистов [6, 305]. Эта концепция ОДПО реализуется в Международном институте менеджмента «ЛИНК», разработана и детально

представлена в исследованиях С.А. Щенникова и представителей научной школы «ЛИНК» [1; 3; 5; 7].

Анализ ряда исследований [3; 8] показал, что при организации программы обучения, как правило, не учитывается динамика бизнес-среды обучающихся в ходе процесса обучения и многие другие обстоятельства, влияющие на успех обучения. Это не способствует эффективному формированию индивидуально различных профессиональных коммуникативных компетенций слушателей. В связи с этим возникает необходимость составления «портрета» потенциальных слушателей программы «Обучение деловому английскому языку в условиях динамики бизнес-среды» (далее – слушателей программы), который помог бы наиболее эффективно организовать образовательный процесс в системе ОДПО. Особенно важным представляется определение ожиданий потребителей, связанных с формированием у них индивидуально различных профессиональных иноязычных коммуникативных компетенций в условиях динамики деловой среды. Далее представляются некоторые результаты этой работы.

Потенциальных слушателей программы можно разделить на группы по следующим основаниям [4, 52-68]:

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

*Социальный статус.* Слушателей образовательной программы можно отнести к так называемому среднему классу – они являются гражданами, которые зарабатывают на жизнь своим трудом, но не бедны; выполняют в обществе стабилизирующую функцию и избегают крайностей; заинтересованы в политическом и экономическом развитии государства [4, 53-54]. Как правило, они имеют диплом о высшем профессиональном образовании государственного или негосударственного образца или диплом о неоконченном высшем профессиональном образовании. Практически все они имеют опыт ведения профессиональной

деятельности в сфере бизнеса. Из этой характеристики слушателей программы можно сделать ряд полезных для улучшения технологии обучения выводов: это успешные люди с активной жизненной позицией, которые обладают мотивацией к обучению и знают, зачем они пришли в образовательное учреждение; люди, которые ставят перед собой четкие цели и стремятся их достичь, а также обладающие индивидуально-различными требованиями к своим образовательным результатам; обладают опытом ведения бизнеса и профессиональной деятельности в бизнес-среде; это люди, которые имеют опыт обучения и образования в других образовательных системах, поддерживающие концепцию непрерывного образования, т. е. «систематизированного, целенаправленного обучения человека, организуемого на протяжении его жизни» [2, 12].

*Профессиональный статус* слушателей программы определяется тем, что это руководители и специалисты разного уровня. По результатам исследования, проведенного автором в течение 2010–2011 гг. на примере 78 слушателей МИМ ЛИНК, оказалось, что 40 % слушателей программы – генеральные директора предприятий и заместители; более 50 % – начальники отделов, менеджеры высшего и среднего звена, просто менеджеры и специалисты разных бизнес-сфер деятельности составляют около 10 % слушателей. То есть в основном это руководители, привыкшие ставить перед собой и решать различные задачи.

*Возрастной состав* слушателей программы довольно широк, что определяется возможностями непрерывности образования взрослых: до 25 лет – 15 %; 26 – 30 лет – 30 %; 31 – 35 лет – 25 %; 36 – 40 лет – 20 %; старше 40 лет – 10 %.

По программе занимаются слушатели, чья разница в возрасте составляет 20 и более лет. Преподаватель должен быть готов к тому, что ему придется работать с разновозрастной группой обучающихся. В связи с этим образовательный процесс необходимо организовывать определенным образом, учитывая не только возрастные, но и психологические особенности обучающихся взрослых. У большинства взрослых будет присутствовать серьезный психологический барьер, особенно когда им придется выражать свои мысли на иностранном языке.

Мотивы обучения различны, они четко осознаются слушателями программы. В табл. 1 представлено распределение мотивов слушателей (по данным опросов маркетингового исследования факультета «Иностранных языков» НОУ ВПО МИМ «ЛИНК», 2010 г.).

Таблица 1

**Мотивация слушателей программы «Обучение деловому английскому языку в условиях динамики бизнес-среды»**

Мотив обучения по программе	Процент слушателей
Повышение квалификации	95
Смена специфики проф. деятельности	80
Систематизация знаний	72
Формирование компетенций	68
Перспективы карьеры	46
Потребности общения, деловые связи	35
Организация частного бизнеса	32

Все это означает, что при организации программы необходимо ориентироваться на типовые задачи, а именно: «наиболее часто встречающиеся профессиональные задачи, с которыми сталкиваются слушатели в профессиональной среде» [9, 59].

Обеспеченность слушателей информационными, техническими и программными средствами существенно влияет на технологию и формы обучения, характеризует их готовность воспользоваться услугами образовательной программы на расстоянии. Программа обучения предполагает интеграцию очных и дистанционных форм работы, где дистанционная форма обучения представляется наиболее приемлемой и перспективной для подготовки слушателей. В настоящее время уровень информационно-технической подготовки и оснащенности как слушателей, так и преподавателей возрастает. Это создает хороший задел для развития дистанционных технологий обучения.

*Ожидаемые результаты обучения.* Опрос слушателей программы «Обучение деловому английскому языку в условиях динамики биз-

нес-среды» по поводу их ожиданий от курса позволил сделать вывод о том, что их ожидания зависят от нескольких факторов:

- уровня владения иностранным (английским) языком;
- уровня формирования и развития индивидуально различных профессиональных иноязычных коммуникативных компетенций в связи с динамикой бизнес-среды обучающихся.

Слушатели, имеющие недостаточно высокий уровень владения иностранным (английским) языком, формулируют свои ожидания весьма обобщенно – «научиться общаться на языке». Те, кто хорошо владеют иностранным языком, выделяют аспект, который они хотели бы усовершенствовать, например: овладеть деловой лексикой; научиться вести деловую переписку на английском языке; улучшить навыки различных видов речевой деятельности (аудирования, говорения, чтения). Выделяется также группа слушателей, хорошо владеющих иностранным языком, которая ориентирована на формирование и развитие индивидуально различных профессиональных иноязычных коммуникативных компетенций в условиях динамики их деловой среды, где под динамикой деловой среды следует понимать смену профессиональной деятельности слушателей.

Обобщая указанные характеристики слушателей программы, можно заключить, что это в основном люди со средним доходом, с высшим или неоконченным высшим образованием, в возрасте от 25 до 45 лет; занимающие определенную должность в организации, стремящиеся к лидерству в своей профессиональной области, обладающие активной жизненной позицией и мотивацией к обучению. Это люди, которые ставят перед собой четкие цели и стремятся их достичь, а также обладают опытом ведения бизнеса и профессиональной деятельности в бизнес-среде; ориентированные на современные, но прошедшие испытания курсы и программы; имеющие компьютер, электронную почту, доступ в Интернет; побуждаемые стремлением повысить свою профессиональную квалификацию. В связи с этим перед преподавателями вырастает ряд особенных задач по организации процесса обучения.

Во-первых, необходимо с первого занятия ориентировать слушателей на то, что в резуль-

тате изучения ДИЯ по программе «Обучение деловому английскому языку в условиях динамики бизнес-среды» они будут способны осуществлять реальную речевую коммуникацию в своей профессиональной среде. Для этого необходимо развитие всех видов речевой деятельности (аудирование, говорение, чтение, письмо) при комплексном изучении фонетики, лексики и грамматики иностранного языка.

Во-вторых, в процессе обучения по программе преподаватель должен учитывать особенности учебной деятельности взрослых и динамику их индивидуальных требований к образовательным результатам в связи с динамикой их деловой среды, что позволит достичь желаемых результатов обучения ДИЯ по развитию индивидуально-различных профессиональных иноязычных коммуникативных компетенций.

В-третьих, одной из приоритетных задач преподавателя является создание условий для самоопределения и постепенного перехода обучающегося из позиции потребителя в позицию субъекта учебной деятельности по развитию собственной компетентности. Такое понимание предназначения преподавателя предполагает, что он должен суметь спроектировать и организовать некоторое пространство совместно-разделенной деятельности, в котором в качестве базовых процессов выступают процессы самоопределения, целеполагания, мышления, коммуникации (на иностранном языке), творчества и рефлексии [7]. Слушатель, включаясь в это пространство и являясь его активным звеном, проходит путь наращивания своей субъектности (самостоятельности), и тем самым обеспечивается рост его собственной компетентности.

Таким образом, ожидания потребителей от результатов обучения по программе «Обучение деловому английскому языку в условиях динамики бизнес-среды» в обобщенном виде могут быть представлены следующим образом: научиться общаться на иностранном языке в профессиональной среде и уметь решать типовые задачи на иностранном языке; сформировать и развить индивидуально различные профессиональные иноязычные коммуникативные компетенции, учитывая динамику деловой среды обучающихся.

Эти ожидания во многом определяют особенности обучения по программе и приводят к пониманию необходимости создания специфического коммуникативного пространства и соответствующих условий для формирования и развития индивидуально различных профессиональных иноязычных коммуникативных компетенций обучающихся в условиях динамики бизнес-среды. Одним из подходов к обучению следует считать метод «сквозного проектирования», который разрабатывается автором и в настоящее время проходит апробацию в Международном институте менеджмента ЛИНК.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Зернов А.В. Развитие дистанционного образования в негосударственных вузах // Система обеспечения качества в дистанционном образовании / Науч. ред. С.А. Щенников, А.Г. Чернявская. Жуковский, 2001. С. 34-38.
2. Змеев С.И. Технология обучения взрослых: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М., 2002. 128 с.
3. Кукушкина И.Ю. Дистанционное обучение английскому языку в МИМ «ЛИНК» // Система обеспечения качества в ДО. Жуковский, 2002. Вып. 4. С. 78-82.
4. Основы деятельности тьютора в системе дистанционного образования: спец. учеб. курс. – 2-е изд., испр. / С.А. Щенников, А.Г. Теслинов, А.Г. Чернявская и др. М., 2006. 591 с.
5. Теслинов А.Г. Бизнес образование в начале пути к построению целостностей // Система обеспечения качества в дистанционном образовании. Жуковский, 2002. Вып. 4. С. 44-60.
6. Щенников С.А. Открытое дистанционное образование. М., 2002. 527 с.
7. Чернявская А.Г. Пять вершин тьюторской компетентности // Качество дистанционного образования: концепции, проблемы, решения. Материалы X Международной научно-практической конференции 5 декабря 2008 г. М., 2008. С. 244-247.
8. Янковская Н.Б. Организация обучения деловому английскому языку (начальный уровень) на основе принципов ОДО // Применение новых технологий в образовании: тез. докл. XVI Международ. конф. Троицк, 2005. С. 117-119.
9. Янковская Н.Б., Чернявская А.Г. Развитие профессиональной иноязычной коммуникативной компетентности в процессе получения дополнительной квалификации МВА: монография / Н.Б. Янковская, А.Г. Чернявская. М., 2010. 128 с.