

УДК 371.134+001.895

Соколова Л.Н.

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПОДГОТОВКИ
ТЕХНИЧЕСКИХ
СПЕЦИАЛИСТОВ
С ПОМОЩЬЮ НОВЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ ИЗУЧЕНИЯ
ПОТРЕБНОСТЕЙ
ИНОЯЗЫЧНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Ключевые слова: анализ потребностей, профессионально-деловое общение, комплексная диагностика, лингвистический аудит, методический аудит.

Научная проблема и ее обоснование

Вопросы диагностики языковых потребностей обучаемых стали привлекать внимание ученых еще в конце XX в. (Н. Воробьева, П.В. Сысоев, G. Brindley, K. Graves, T. Hutchison, P. Nation, A. Waters), но она была ориентирована лишь на обучаемого и на условия обучения, игнорируя собственно целевую ситуацию или целевой контекст использования иностранного языка. В новых инновационных условиях обучения при разработке современных конкурентоспособных образовательных программ в области обучения иноязычному профессионально-деловому общению традиционная диагностика языковых потребностей обучаемых не позволяет всесторонне исследовать языковые потребности профессиональной коммуникации целевой среды [1].

Мы тоже, вслед за Е.Г. Беляевой, полагаем, что только современная комплексная диагностика языковых и неязыковых потребностей иноязычного профессионально-делового общения может способствовать оптимизации процесса разработки учебных программ обучения иностранному языку для специальных целей, выходу из методических тупиков и «созданию валидной основы для формирования содержания обучения ИЯ, в полной мере отвечающего потребностям определенного целевого контекста» [там же, с. 4].

Обзор литературы по теме

Немногочисленные исследования (Е.Г. Беляева, Т.Ю. Полякова, Т.С. Самохина, М. Berns, Н. Bouzidi, M. Hay-Campbell, M. Schleppegrell) моделируют новый учебный контекст, открывающий возможности диагностики языковых и неязыковых потребностей иноязычного профессионально-делового общения. При разработке программы

М. Berns в своих работах (1995–2002) обращает внимание на поэтапную диагностику потребностей. Сначала, считает она, необходимо определить, кому нужен английский язык и почему, а затем уже проводить анализ языковых потребностей на уровне общества, учреждения/компании, индивида.

Т.Н. Полякова, интересуясь языковым наполнением содержания обучения, в 2006 г. провела опрос 150 инженеров разных специальностей с разным уровнем владения иностранным языком и разной частотой его использования. Она изучала, какие виды речевой деятельности, виды устных сообщений и виды письменных текстов наиболее востребованы. Оказалось, что первое место занимает перевод (67% опрошенных переводят сами, а 34% поручают его другим), говорение составляет 63%, чтение – 54%, аудирование – 42%, письмо – 38%. Среди устных сообщений диалог выходит на первое место (63%), вопросы-ответы составляют 44%, телефонные разговоры – 39%, дискуссия – 34%, доклады – 15%, краткие сообщения – 32%. Диалогическая форма сообщения наиболее востребована. Типы устных сообщений на слух охватывают: 67% – диалог, 47% – телефонные разговоры, 38% – дискуссия, не более 38% – сообщения и доклады (крайне узкий круг людей). Что касается письменных текстов, то внимание следует уделять технической документации, журнальным техническим статьям. Общественно-политическая литература мало востребована. 53% инженеров работают техническими переводчиками, 34% имеют неплохое знание иностранного языка, а 11% – переводчики широкого профиля. Это подтверждает следующее: 1) дополнительная квалификация «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» востребована;

2) диалогической форме общения на занятиях нужно уделять больше времени; 3) письменные тексты, наиболее востребованные в деятельности инженера, – это техническая документация, журнальные технические статьи [3].

Сюда можно добавить пять типов технической корреспонденции, касающейся: 1) технического сотрудничества; 2) командировок технических специалистов за рубеж; 3) приема иностранных специалистов; 4) обучения технических специалистов и 5) запроса информации, которые Т. Кноу выделил в ходе своего исследования.

Обзор подходов к отбору содержания обучения для иноязычного профессионально-делового общения показал, что языковое наполнение содержания обучения иностранному языку в гораздо большей степени изучено и теоретически обосновано, что же касается неязыкового наполнения содержания обучения, то здесь необходимо усиление межкультурной составляющей: английский язык действительно является важным языком *lingua franca*, т.е. языком, на котором говорят жители многих стран, он стал почти таким же языком, каким была латынь в средние века (R. Post, I. Rathet).

Обобщая результаты многих исследований, Е.Г. Беляева пришла к выводу о том, что для осуществления всестороннего анализа потребностей профессиональной коммуникации в рамках отрасли необходима новая технология – лингвистический аудит (ЛА), которую она рассматривает как технологию поэтапного исследования потребностей межкультурной иноязычной профессиональной коммуникации [1].

Типология потребностей иноязычного профессионально-делового общения, предложенная Е.Г. Беляевой, включает в себя весь спектр объек-

тов исследования в ходе проведения ЛА: корпоративные потребности клиента-заказчика (организации в целом, структурного подразделения/направления, рабочего места/позиции) и индивидуальные потребности клиента-потребителя (языковые, межкультурные, профессиональные). Эта технология предусматривает: определенную последовательность трех ее этапов – подготовительного, исследовательского и аналитического, в которой этапы ЛА соотносятся с объектами исследования методами сбора информации и данных, а также с типологией потребностей иноязычного профессионально-делового общения [1].

Цель и задачи исследования

Основная цель проведенного исследования состояла в изучении отечественного и зарубежного опыта диагностики языковых потребностей обучаемых, определении существующих типов компаний, изучении их деятельности и потребностей иноязычного профессионально-делового общения, разработке новой технологии – методического аудита (МА).

Реализация цели исследования потребовала решения следующих задач:

- изучить отечественный и зарубежный опыт диагностики потребностей;
- определить существующие типы компаний в России и за рубежом;
- изучить их деятельность и потребности иноязычного профессионально-делового общения;
- разработать практические основы методического аудита.

Методы и этапы исследования

Первый этап (2001–2003 гг.): участие в европейском проекте «ТАСИС» по реструктуризации промышленных предприятий (Новочеркасский электродный завод), рекомендации опытных евро-

пейских консультантов проекта, а также анализ литературы по теме исследования помогли определить потребности клиентов-заказчиков (НЭЗа и стеклозавода «Актис»), оценить потребности клиентов-потребителей (обучаемых) и разработать курс корпоративного обучения иноязычному профессионально-деловому общению, применяя технологию поэтапного исследования потребностей ПДО (M. Berns, M. Hay-Campbell, M. Schleppegrell).

При оценке потребностей клиента-заказчика и клиента-потребителя использовались следующие методы: 1) анализ и синтез информации; 2) обобщение и систематизация; 3) педагогический эксперимент (анкетирование, метод экспертных оценок, тестирование); 4) творческие методы: мозговой штурм, метод эвристических («ключевых») вопросов, метод эмпатии (метод личной аналогии).

Второй этап (2006–2007 гг.): расширяя масштабы исследования в этой области, мы изучили различные типы компаний в Российской Федерации, Ростовской области, Новочеркаске, за рубежом, их деятельность и требования к английскому языку со стороны клиента-заказчика (коммуникативно-познавательный проект выполнен студентами I курса физико-математического факультета ЮРГТУ (НПИ)).

Были предложены следующие методы для выполнения подобных проектов: 1) анализ и синтез информации; 2) обобщение и систематизация; 3) педагогический эксперимент (анкетирование, метод экспертных оценок, тестирование); 4) творческие методы: мозговой штурм, метод эвристических («ключевых») вопросов, метод эмпатии (метод личной аналогии); 5) проектирование; 6) методы измерения и статистической обработки данных исследования.

Третий этап (2007 г. – по настоящее время). Одной из задач нашего исследования на третьем этапе является разработка новой технологии оценки качества предоставляемых услуг в процессе обучения иностранному языку – методического аудита, предметом которого выступает деятельность преподавателя, клиента-заказчика и клиента-потребителя в ходе обучения иноязычному профессионально-деловому общению и достоверное представление результатов этой деятельности в педагогической отчетности.

Результаты исследования

На первом этапе, учитывая рекомендации, приведенные выше, мы познакомились с предприятием и потребностями работодателя; определили, как обучаемые будут использовать английский язык в своей технической области (чего от них ожидают); выбрали темы и ситуации, охватывающие различные области производства, и распределили материал в соответствии со сферами общения; отобрали образцы аутентичных текстов, которые будут использоваться обучаемыми в их иноязычном профессионально-деловом общении [3; 7]. Задания, выполненные при оценке потребностей, включали: а) опрос/интервью заказчика (управляющих); б) опрос/интервью потребителя (обучаемых); в) определение имеющихся материалов [3]. Полученные результаты использовались при создании учебного пособия «Семь дней в компании» [4].

В результате исследования, проведенного на втором этапе, оказалось, что:

1. Единого международного стандарта дифференциации предпринимательских структур, деления их на малые, средние и крупные не существует. Каждая страна решает эту задачу

по-своему. Все зависит от конкретной ситуации развития, типа экономики, ее отраслевой структуры. В настоящее время в России и мире существует три типа потенциальных работодателей, которые принадлежат к вторичному сектору индустрии (производство и обработка):

- небольшие предприятия, выпускающие продукцию одного вида (штат – менее 50 человек);
- предприятия среднего размера, выпускающие продукцию одного/разного вида (штат – 50–499 человек);
- крупные международные или многонациональные корпорации, организованные как предприятия, имеющие штат свыше 500 человек.

2. При отнесении предприятий к одной из указанных групп используются следующие показатели: а) численность персонала; б) стоимостный объем выпуска продукции; в) стоимость средств производства.

3. При подготовке технических специалистов необходимо учитывать потребности небольших предприятий, так как они представляют «наименьшее общее кратное» требований всех типов компаний.

На этих двух этапах (исследовательском и проектирующем) был проведен анализ деятельности клиента-заказчика и клиента-потребителя; отобраны те знания, умения и навыки, которые необходимы в иноязычном профессионально-деловом общении; определено содержание учебного материала, предназначенного для обучения профессионально-деловому общению и контроля его усвоения, проанализированы средства педагогической коммуникации.

Как следует из проделанного анализа исследований, комплексная диагностика потребностей иноязычного профессионально-делового общения

способствует оптимизации процесса разработки учебных программ и курсов обучения иностранному языку. Несмотря на большой интерес исследователей к изучению потребностей, пока еще в методической науке отсутствует такая технология, которая способна была бы обеспечить эффективную оценку качества образовательных услуг в современных условиях обучения.

Проведение мониторинга и оценки деятельности преподавателя и обучаемых необходимо для того, чтобы наблюдать за процессом обучения иностранному языку, тестировать его и информировать обучаемых о результатах обучения. Оценка каждого аспекта разработанной программы поможет определить, соответствует ли она выявленным потребностям и в какую ее часть необходимо внести улучшения. Оценка обычно предполагает использование самых разных тестов. Однако тестирование – не единственный способ получения информации о прогрессе обучаемых и эффективности программы. Существуют и другие возможности: наблюдение и мониторинг, использование оценочных листов форм отчетности, опросы обучаемых, альтернативные оценки качества обучения.

Для конкретизации и оценки деятельности преподавателя предлагается использовать портфель деятельности преподавателя (ПДП). Уточняя определение J.A. Bastidas, мы включаем в него следующее: ПДП – это коллекция документов и материалов, характеризующих профессиональное развитие преподавателя, успехи его обучаемых и личные достижения, полученные в результате непрерывного процесса рефлексии, самооценки и самообразования, а также технологии обучения, которые он использует для совершенствования учебного процесса.

Обычно говорят о языковом портфеле обучаемого как об инструменте оценки развития его языковых умений, усилий и достижений (L. Barlow, J.A. Bastidas, Chr. Coombre), что же касается ПДП, то здесь стоит подумать не только о его количественном наполнении, но и о качестве предоставляемых преподавателем услуг на каждом этапе обучения. Портфель – это средство для непрерывной оценки, которое представляет виды деятельности и процессы больше, чем сам продукт. С помощью портфелей преподаватель и сам обучаемый смогут документировать результаты учебного процесса.

Методы, используемые при исследовании данной проблемы, следующие: 1) анализ научной литературы в области прикладной лингвистики, лингводидактики, методики обучения ИЯ; 2) сбор, обработка и анализ необходимой информации и данных в ходе апробации технологии методического аудита; 3) качественно-количественный анализ полученных в ходе методического аудита данных.

Научная новизна и практическая значимость

Научная новизна исследования заключается в разработке новой технологии оценки качества предоставляемых услуг клиенту-заказчику и клиенту-потребителю в процессе обучения иностранному языку – методического аудита, который помогает «перейти от произвольности в построении и реализации педагогического процесса к строгой обоснованности каждого его элемента и этапа, нацеленности на объективно диагностируемый конечный результат» [2, с. 4].

Практическая ценность исследования заключается в определении понятия «методический аудит», описании трех этапов проведенного исследова-

ния и его результатов, уточнении понятия «портфель деятельности преподавателя», возможности использования технологии МА для оценки качества образовательных услуг.

Выводы и перспективы

Рассматривая актуальность проблемы совершенствование иноязычной подготовки технических специалистов с помощью новых технологий исследования потребностей профессионально-делового общения, отметим следующее:

1. Основной для разработки современных программ обучения иностранному языку могут стать результаты диагностики потребностей иноязычного профессионально-делового общения в рамках отрасли с использованием лингвистического аудита, предложенного Е.Г. Беляевой.

2. Разработка новой технологии оценки качества предлагаемых услуг в процессе обучения иностранному языку – методического аудита – позволит в полной мере реализовать потребности целевой аудитории в получении качественного образования.

3. Поскольку вопрос эффективной оценки качества образовательных услуг в современных условиях, весьма актуальный для методики обучения иностранному языку, еще недостаточно разработан, представляется целе-

сообразным проведение дальнейших теоретических и экспериментальных исследований в этой области.

Литература

1. *Беляева Е.Г.* Теория и практика лингвистического аудита как новой технологии диагностики языковых потребностей в контексте корпоративного обучения иностранным языкам: автореф. дис. ... канд. пед. наук. М., 2006.
2. *Беспалько В.П.* Слагаемые педагогической технологии. М.: Педагогика, 1989.
3. *Соколова Л.Н.* Методические аспекты подготовки переводчиков: язык профессионально-делового общения // Индустрия перевода и информационное обеспечение инновационной и образовательной деятельности: материалы III международной науч.-практ. конф. (Пермь, 4–5 февраля 2010 г.) / Пермский гос. техн. ун-т. Пермь, 2010. Т. 1. С. 174–180.
4. *Соколова Л.Н., Кутькова А.С., Лыкова О.В.* Семь дней в компании: учеб. пособие по английскому языку делового общения. 3-е изд., испр. М.: Высшая школа, 2008.
5. *Falter P.C.* Gearing Language Teaching to the Requirements of Industry // Creative Classroom Activities. Selected Articles from English Teaching Forum. 1989–1993. Washington, DC: USIA, 1995. P. 97–102.
6. *Schleppegrell M.* A Program Design Model // Teacher development. Making the Right Moves. Selected Articles from the English Teaching Forum 1989–1993. Washington, DC: USIA, 1996. P. 234–244.
7. *Sokolova L.* Professional material development for adult learners // Преподавание английского языка в России: единение профессионального сообщества: тезисы докладов X международной конф. НОПРИЛ (Тамбов, 31 мая – 4 июня, 2004 г.) / Тамбовский гос. ун-т. Тамбов, 2004. С. 51.
8. *Vorobieva N.* Needs analysis for an international relations department // ESP Russia. M.: The British Council, 1996. No 2. P. 15–18.