

## **СИНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ПОДХОД В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКАМ (ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ВЗРОСЛЫХ)**

**А.С. Лазарева**

**Аннотация.** Современные требования к интенсификации процесса обучения иностранному языку в сфере дополнительного образования взрослых, а также проблемы, возникающие в процессе обеспечения качества обучения содержательной стороны речевой компетенции, недостаточная разработанность теоретических и практических вопросов организации обучения иностранному языку в рамках корпоративного обучения; противоречия, имеющиеся в теории и практике, стимулируют активность преподавателей в поиске новых, более эффективных, продуктивных форм работы. Дается обоснование исследуемой проблемы, определяются объект исследования, гипотеза, задачи, методологические основания и методы исследования, научная новизна. Рассматривается термин «качество обучения говорению на иностранном языке», приводится классификация критериев и параметров, анализируются этапы обеспечения качества обучения и факторы, сдерживающие процесс эффективного обучения говорению на иностранном языке взрослых в сфере корпоративного обучения. Выявляются эффективность применения синергетического подхода для повышения качества корпоративного обучения иностранному языку, методические основы обеспечения качества обучения говорению на иностранном языке.

**Ключевые слова:** синергетический подход; корпоративное обучение; обеспечение качества обучения; качество обучения.

### **Введение**

В статье анализируется возможность применения синергетического подхода к обеспечению качества обучения говорению при обучении иностранному языку взрослых в сфере дополнительного образования, описываются разнообразные способы работы с материалом корпораций, в том числе и самостоятельной; рассматриваются вопросы построения организационно-методической модели учебной деятельности, связанной с подготовкой и проведением занятий, отбором и организацией корпоративного обучения с учетом критериев и параметров обеспечения качества обучения.

Целью корпоративного обучения является повышение эффективности работы каждого сотрудника в отдельности и всей компании в целом. Руководство компании устанавливает цели обучения, а его реализация происходит в рамках государственных и международных образовательных стандартов. Корпоративное обучение иностранному языку имеет множество преимуществ:

– программа обучения строится исходя из направления деятельности компании, а цели определяются профессиональными потребностями конкретной группы сотрудников и руководства компании. Это может быть как деловой, так и бытовой уровень языка, кроме того, обучение часто совмещает данные направления, что позволяет не только научиться вести деловую переписку и переговоры с партнерами и клиентами, составлять презентации, но и проявить себя в ситуациях неформального общения, например организовать и успешно провести командировку;

– данный вид обучения позволяет достаточно быстро добиться необходимых результатов за счет четкой направленности процесса обучения, структурированности и контроля над обучением.

### Методология

Анализ определений «качество обучения» позволяет сформулировать рабочее понятие «качество обучения иностранному языку». С нашей точки зрения, это совершенствование различных сторон образовательного процесса, ведущего к повышению уровня обученности [1–16]. С точки зрения методики, под качеством обучения понимается необходимость исследования путей совершенствования методического обеспечения (разработка содержания, методов и средств обучения). Исследование проблемы применения синергетического подхода для обеспечения качества обучения на иностранном языке в рамках корпоративного обучения выявило повышенный интерес и потребность сотрудников корпораций во владении языком в соответствии с требованиями, предъявляемыми к сдаче международных сертификационных экзаменов, где акцент делается на говорении. Принимая во внимание специфику дополнительного образования взрослых, следует отметить практически полное отсутствие постоянной среды общения на иностранном языке, приближенной к аутентичной, опыта длительного пребывания в стране изучаемого языка. Наше исследование показало отсутствие эффективных методических моделей обучения, которые удовлетворяли бы в полной мере современным критериям и параметрам синергетического подхода для обеспечения качества корпоративного обучения иностранным языкам.

Представляется, что до сих пор не разрешены противоречия между:

– отсутствием методической системы корпоративного обучения иностранному языку, обеспечивающей потребность корпораций во владении языком, уровень которого соответствовал бы принятым международным стандартам;

– изучением иностранного языка в рамках дополнительного образования и требованиями к современному процессу обучения языку в соответствии с критериями и параметрами обеспечения «качества»;

– необходимостью поиска баланса между традиционными и современными формами обучения в корпоративном формате;

– социальным заказом общества на специалиста, способного к совершенствованию самостоятельной деятельности и возможностью практической реализации полученных навыков.

Вышеуказанные противоречия привели к формулировке проблемы, суть которой заключается в том, что применение синергетического подхода для обеспечения качества корпоративного обучения иностранным языкам осуществляется в условиях недостаточно разработанной учебно-методической базы, в условиях ограниченного временного бюджета и тенденции формирования потребности владения иностранным языком в социально-экономической сфере в соответствии с критериями оценки качества обучения и ориентацией на требования к сдаче международных сертификационных экзаменов по определению уровня сформированности речевой компетенции. В связи с вышеизложенным один из возможных путей сделать процесс корпоративного обучения говорению на иностранном языке качественным заключается в более эффективной и оптимальной методической организации учебного процесса с использованием синергетического подхода.

Объектом нашего исследования является организация учебного процесса, направленного на обеспечение качества обучения говорению на иностранном языке в рамках дополнительного образования взрослых в корпорациях. На современном этапе важна разработка научно обоснованной модели применения синергетического подхода для обеспечения качества корпоративного обучения говорению на иностранном языке взрослых и ее апробация в ходе опытного обучения.

Мы предполагаем, что корпоративное обучение говорению на иностранном языке взрослых будет более эффективным, если:

– его качество обеспечивается за счет соответствия целостности содержания и структуры обучения временным возможностям, средствам обучения, потребности и востребованности знаний в области говорения требованиям международных экзаменов; сформированности навыков говорения на иностранном языке. При этом обеспечение качества осуществляется в следующей последовательности: предварительный, текущий и итоговый контроль; управление качеством – внедрение новых инновационных элементов (на каждом из вышеперечисленных этапов);

– используется система заданий и упражнений по обучению говорению, в основу которой положены принципы применения синергетического подхода;

– оптимизируется изучение иностранного языка за счет синергии методики обучения и профессиональной задачи.

Теоретической и методологической основой исследования явились положения отечественных и зарубежных ученых о синергетиче-

ском подходе, обеспечении качества обучения, о создании условий для педагогических изменений; теория речевой деятельности достижения в области изучения проблем оценивания иноязычной речи, ключевые положения методики преподавания иностранных языков.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что:

- обозначено понятие «синергетический подход»;
- определено понятие «корпоративное обучение»;
- сформулированы понятие «качество обучения говорению на иностранном языке», его содержание и выявлена сущность его обеспечения;
- систематизированы этапы применения синергетического подхода для управления качеством (предварительный, текущий и итоговый контроль);
- выявлены факторы, сдерживающие процесс эффективного корпоративного обучения, и показаны возможности применения синергетического подхода как средства для их преодоления, выяснена сущность корпоративного обучения;
- уточнены принципы применения синергетического подхода;
- определены способы применения синергетического подхода для корпоративного обучения для обозначенной цели корпораций.

### **Исследование и результаты**

Корпоративное обучение относится к системе дополнительного профессионального развития, где получение новых навыков ориентировано на повышение эффективности сотрудников и компании в целом. С этой целью создается среда, которая обеспечивает создание корпоративного образовательного пространства на основе принципов целесообразности и эффективности. Корпоративное обучение иностранным языкам в нашей стране стало активно развиваться в конце 1990-х гг., когда Россия начала выходить на международные рынки, а для установления деловых контактов было необходимо разговаривать с партнерами на их языке. Данное направление очень развито в Москве и Санкт-Петербурге. Моделирование ситуаций профессионального общения в ходе иноязычной подготовки позволяет развивать наряду с языковыми навыками коммуникативные способности, способствует формированию культуры толерантного общения и поведения, синергетического поля обучения.

Под синергетическим подходом в корпоративном обучении иностранным языкам мы понимаем создание теоретических и практических возможностей применения синергетики в рамках обучения иностранным языкам в пределах одной корпоративной культуры. Изменение парадигмы образования, интерактивные процессы фактически выявляют ситуацию нарастания взаимосвязей или, с синергетической точ-

ки зрения, активного процесса развития системы обучения в целом. В формате корпоративного обучения это означает, что в диалоге участвует корпорация как заказчик, специалист компании и преподаватель иностранного языка. Это особенное развитие, когда в диалоге партнеры начинают учиться друг у друга: преподаватель не только учит сотрудника компании, но и учится у него. Третий партнер – компания изменяется благодаря тому, что сотрудники приобретают новые компетенции. Слушатель преобразовывает знания преподавателя как некоторый собственный паттерн, обеспечивающий улучшение хозяйственно-экономической деятельности компании в целом.

Таким образом, исследование, с точки зрения синергетического подхода, корпоративного обучения иноязычному общению направлено на удовлетворение профессиональных потребностей обучающихся и создание педагогических условий, формирующих профессиональное сознание и поведение, которые, в свою очередь, определяют приобретение эффективных стратегий по выявлению путей разработки проблем в профессиональной деятельности. Кроме того, они дают возможность обучающимся присоединиться к единой системе международной коммуникации через стратегии межкультурной профессиональной целостности. Анализ профессиональной и речевой деятельности специалистов той или иной сферы деятельности (юристы, медики, инженеры, менеджеры по продажам, спортсмены и пр.) свидетельствует о том, что профессионалы каждой группы для решения профессиональных задач входят в коммуникационные процессы, обладая при этом особенностями не только с точки зрения тезауруса, но и профессиональных возможностей коммуникации, накладывающих отпечаток на специфику диалогов и ситуаций, когда они осуществляются, что, соответственно, отражается на лексике и способах коммуникации.

Синергетический подход к корпоративному иноязычному обучению подразумевает учет предметных и лингвистических знаний. Наиболее эффективное преподавание будет при наличии не только лингвистических компетенций у преподавателя, но и предметных. Понимая ту сферу деятельности, которой занимается организация, нуждающаяся в обучении сотрудников иностранному языку в корпоративных целях, преподаватель сможет найти более субъективный подход к совершенствованию навыков конкретной группы обучающихся. Обучение иноязычному общению в корпоративной среде строится на примерах различных коммуникативных сфер, ситуаций общения, тематик, текстов, общей и межкультурной компетенций, языковых и речевых навыков, коммуникативных и интеллектуальных изменений в дискурсе-анализе и т.д. Также необходимо учитывать профессиональную сферу деятельности, в которой происходит диалоговое общение. Например, при бизнес-переговорах между коммуникантами, как правило, наличие

ствуется восприятие мимики, жестов, движений тела, а при телефонных переговорах, напротив, отсутствует визуальный контакт, при этом ввиду возможных помех может искажаться интонационный рисунок высказываний, что, соответственно, учитывается в синергии предметного и лингвистического знания при обучении профессиональному иноязычному дискурсу.

В первую очередь сотрудник должен уметь рассказать о профиле компании, организграме, представить свои обязанности и обязанности коллег. На занятиях мы рассуждаем о перспективах развития компании, изучаем политические и экономические новости. Бесспорными помощниками являются *Ted.com* и *Linguahouse.com*. Основу обучения составляет методика «перевернутого класса» *flipped learning*, когда некоторая лексико-грамматическая часть частично выносится за рамки аудиторного занятия и дается на изучение отработку до самого занятия. Таким образом, в аудитории мы уже начинаем применять изученное на практике. Встает вопрос, каким образом тренировать лексический запас при полном отсутствии возможности самостоятельной работы дома, в силу своей занятости, над запоминанием слов? Мы используем языковые тренажеры, они удобны в любом месте и в любое время. Существует достаточное количество бесплатных опций, например *Quizlet*. Здесь имеются задания на запоминание слов, написание; также используются языковые баттлы между сотрудниками компании посредством данной программы.

Наиболее эффективным в настоящий момент является корпоративное обучение на основе синергии предметного и лингвистического знания. Сочетание алгоритмов формирования профессионального специального знания и профессионального лингводидактического знания создает синергетический эффект в формате корпоративного обучения иноязычному общению.

Рассматривая процесс говорения как вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется устное вербальное общение, следует подчеркнуть, что основной задачей обучения данному виду речевой деятельности на начальном этапе является знакомство и реализация речевых умений, т.е. способности пользоваться речевым материалом в различных ситуациях общения с предварительной подготовкой. Говорение может обладать разной сложностью в зависимости от степени участия мышления и памяти, уровня обучаемости студентов. Выделяют несколько видов говорения, различающихся по сложности:

– ассоциативная речь – воспроизведение наизусть небольших фрагментов текста, часто без верного понимания; этот вид речи не может выступать в качестве средства формирования мыслей;

– имитативная речь – осознанное, осмысленное повторение текста;

– мотивированная речь – реакция на внешнее стимулирование. Внутренние побуждения здесь либо совсем отсутствуют, либо имеют второстепенный, подчиненный характер;

– спонтанная речь – сознательное соотнесение языковых клише с соответствующим содержанием, обусловленным речевой ситуацией.

Формируя свои мысли, говорящий руководствуется собственной инициативой, самостоятельно выбирает предметно-смысловое содержание и языковой материал, включая выразительные средства языка.

Студенты начального этапа обучения в ходе обучения говорению на иностранном языке испытывают значительные трудности и допускают множество различных ошибок: длительные паузы, медленная речь, повторы, отмена ранее запланированных структурных моделей.

Учитывая вышеизложенное, для данного исследования представляется важным сформулировать рабочее понятие «качество обучения», которое можно рассматривать как инструментарий создания и осуществления модели корпоративного обучения говорению на иностранном языке, обеспечивающей определенный уровень владения навыками и соответствующей стандартам, потребностям обучающегося и корпоративным требованиям. Обеспечение качества обучения иноязычной речи – гибкое использование существующих образовательных стандартов и совершенствование методического обеспечения с учетом педагогической ситуации и индивидуальных особенностей студентов. Обобщая исследованные классификации критериев качества обучения, мы пришли к выводу, что «качество» можно определять по показателям оптимальности, количеству участников, результатам обучения, а также по базовым критериям организации обучения. Данная классификация критериев предполагает соответствие: целостности содержания обучения; содержания образовательного процесса используемым средствам обучения; структуры и содержания обучения временным возможностям; потребности и востребованности знаний в области обучения иноязычному дискурсу; степени сформированности навыков говорения.

Предложенная классификация послужила инструментом для квалифицированного анализа, количественной и качественной оценки качества обучения говорению в сфере корпоративного обучения, позволила выявить имеющиеся резервы и проблемные места в составляющих процесса обучения. При этом в системе качества обучения говорению можно выделить следующие основополагающие принципы: преемственность программ обучения, интеграция современных технологий в обучение иностранному языку, гибкость и взаимосвязь организационных форм.

Было определено, что обеспечение качества обучения иностранному языку в корпорациях состоит из следующих взаимосвязанных этапов:

- предварительный контроль (измерение количественно-качественных показателей и их оценка);
- текущий контроль (мониторинг, позволяющий осуществить контроль динамики овладения говорением, и видение ее обеспечения);
- итоговый контроль (контроль и оценка фактической сформированности навыков говорения);
- управление качеством осуществляется на каждом из вышеперечисленных этапов (внедрение современных технологий).

### Заключение

Применение синергетического подхода к обучению говорению в корпоративном формате изучения иностранных языков – это один из способов обеспечения качества обучения говорению.

Обучение иностранному языку как сверхсложной саморазвивающейся системе успешно осуществляется на основе синергии предметного и лингвистического знаний. Наиболее эффективной является модель междисциплинарного обучения, основанная на синергетических принципах, где язык, среда и языковая личность представляют собой открытую саморазвивающуюся систему со значительным акцентом на личные усилия. В новой информационно-технологической парадигме роль корпоративного обучения только возрастает. Именно профессиональный выбор и управляемая адаптация образовательного процесса позволят на практике осуществить синергию предметного, лингвистического знания и реализовать его в ключе заданной корпоративной культуры.

### Литература

1. *Безукладников К.Э., Жигалев Б.А., Прохорова А.А., Крузе Б.А.* Особенности формирования мультилингвальной образовательной политики в условиях нелингвистического вуза // *Язык и культура*. 2018. № 42. С. 163–180.
2. *Выготский Л.С.* Мышление и речь. СПб. : Питер, 2020. 432 с.
3. *Гураль С.К.* Обучение языку как коммуникативной самоорганизующейся системе сквозь призму «сложного мышления» // *Язык и культура*. 2010. № 2 (10). С. 84–91.
4. *Гураль С.К., Краснопеева Т.О., Смокотин В.М., Сорокоумова С.Н.* Цели, задачи, принципы и содержание индивидуальных иноязычных образовательных траекторий с учетом латентных характеристик студентов // *Язык и культура*. 2019. № 47. С. 179–196. DOI: 10.17223/19996195/47/10
5. *Зимняя И.А.* Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке. Пособие для учителей средней школы. М. : Просвещение, 1978. 159 с.
6. *Зимняя И.А.* Психология обучения неродному языку. М. : Рус. яз., 1989. 223 с.
7. *Лазарева А.С.* «Школа профессионального мастерства» – путь к успешной работе // *Вестник Томского государственного университета*. 2003. № 277. С. 220–221.
8. *Лазарева А.С.* К вопросу о качестве образования через обучение в сотрудничестве // *Качество образования управленческих кадров: подходы, практика, проблемы* : материалы IX науч.-метод. семинара преподавателей, участвующих в реализации про-

- грамм подготовки управленческих кадров по заказу Администрации области / под ред. Т.М. Минеевой. Томск : Изд-во НТЛ, 2003. С. 104–107.
9. **Портнер Е.М.** Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов: пер. с англ. М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. 454 с.
  10. **Митчелл Л.А., Гураль С.К.** Модель формирования грамматико-дискурсивных навыков у студентов неязыкового вуза на основе когнитивного подхода // Язык и культура. 2016. № 3(35). С. 146–154. DOI: 10.17223/19996195/35/13
  11. **Поляков О.Г.** Роль теорий учения и анализа потребностей в проектировании профильно-ориентированного курса английского языка // Иностранные языки в школе. 2004. № 1. С. 45–51.
  12. **Carrier M.** Simulations in English language teaching: A cooperative approach // Simulation & Gaming. 1991. Vol. 22, is. 2. P.224.
  13. **Hiltz S.R.** Collaborative learning: The virtual classroom approach // Technological Horizons in Education (T.H.E.) Journal. 1990. Vol. 17, № 10. P. 59–65.
  14. **Wellington J.** Education For Employment. The Place of Information Technology. London, 1989. P. 19.
  15. **Lambert W.E., Gardner R.C., Barik H.C., Tanstall K.** Attitudinal and Cognitive Aspects of Intensive Study of a Second Language // Journal of Abnormal and Social Psychology. 1963. Vol. 66, № 4. P. 358–368.
  16. **Llobera M.** Competencia comunicativa: documentos basicos en la ensenanza de lenguas extranjerias. Madrid : Edelsa grupo didascalía, S.A., 2000. 160 p.

**Сведения об авторе:**

Лазарева Анна Сергеевна – кандидат педагогических наук, директор, Академия корпоративного обучения (Москва, Россия). E-mail: [anna@academyce.ru](mailto:anna@academyce.ru)

*Поступила в редакцию 6 ноября 2020 г.*

**SYNERGETIC APPROACH TO ENSURING THE QUALITY OF CORPORATE FOREIGN LANGUAGE TRAINING (ADDITIONAL ADULT EDUCATION)**

**Lazareva A.S.,** Ph.D., director, Academy of corporate education (Moscow, Russia). E-mail: [anna@academyce.ru](mailto:anna@academyce.ru)

DOI: 10.17223/19996195/52/12

**Abstract.** Modern requirements for the intensification of the process of teaching a foreign language in the field of additional adult education, as well as problems arising in the process of ensuring the quality of teaching the content side of speech competence, insufficient development of theoretical and practical issues of organizing foreign language teaching in the framework of corporate training; contradictions in theory and practice stimulate the activity of teachers in the search for new, more effective, productive forms of work. The article provides a rationale for the problem under study, defines the object of research, hypothesis, tasks, methodological foundations and research methods, and determines its scientific novelty. The article considers the term "quality of foreign language teaching", provides a classification of criteria and parameters, analyzes the stages of ensuring the quality of training and factors that hinder the process of effective learning to speak a foreign language for adults in the field of corporate training. The article reveals the effectiveness of using a synergetic approach to improve the quality of corporate foreign language teaching, and the methodological basis for ensuring the quality of foreign language teaching.

**Keywords:** synergetic approach; corporate training; quality assurance training; quality of training.

## References

1. Bezukladnikov K.Je., Zhigalev B.A., Prohorova A.A., Kruze B.A. Osobnosti formirovaniya multilingval'noj obrazovatel'noj politiki v usloviyah nelingvisticheskogo vuza. *Jazyk i kul'tura*. 2018. № 42. S. 163-180.
2. Vygotskii L.S. *Myshlenie i rech'* [Thinking and speech]. Saint Petersburg, Piter, 2020, 432 p.
3. Gural' S.K. Obuchenie iazyku kak kommunikativnoi samoorganizuiushcheisia sisteme skvoz' prizmu "slozhnogo myshleniia" [Learning language as a communicative self-organizing system through the prism of "complex thinking"]. *Iazyk i kul'tura*, 2010, no. 2, pp. 84-91.
4. Gural' S.K., Krasnopeeveva T.O., Smokotin V.M., Sorokoumova S.N. Celi, zadachi, principy i sodержanie individual'nyh inozazychnyh obrazovatel'nyh traektorij s uchedom latentnyh harakteristik.
5. Zimniaia I.A. *Psikhologicheskie aspekty obucheniia govoreniu na inostrannom iazyke* [Psychological aspects of teaching foreign language speaking]. Moscow, Prosveshchenie, 1978, 159 p.
6. Zimniaia I.A. *Psikhologiiia obucheniia nerodnomu iazyku* [Psychology of teaching a non-native language]. Moscow, Russkii iazyk Publ., 1989, 223 p.
7. Carrier M. Simulations in English language teaching: A cooperative approach // *Simulation & Gaming*. Jun91. Vol. 22, Iss. 2. P. 224.
8. Hiltz S.R. Collaborative learning: The virtual classroom approach / Hiltz S.R. // *Technological Horizons in Education (T.H.E.) Journal*. 1990. Vol. 17, N 10. P. 59-65.
9. Jerry Wellington. *Education For Employment. The Place of Information Technology*. London, 1989. p. 19.
10. Lambert W.E., Gardner R.C., Barik H.C., Tanstall K. Attitudinal and Cognitive Aspects of Intensive Study of a Second Language // *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 1963. Vol. 66. N 4. P. 358-368.
11. Lazareva A.S. "Shola professionalnogo masterstva" – put k uspezhnoi rabote // *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Seria: Filosofia. Kulturologia. Fililogia*. Tomsk, 2003. Vyp 277. S. 220-221.
12. Lazareva A.S. K voprosu o kachestve obrazovaniya cherez obuchenie v sotrudnichestve// *Kachestvo obrazovaniya upravlencheskikh kadrov: podkhody, practica,problemy: materialy IX nauchno-metodicheskogo seminara prepodavateley uchastvuyuschikh v realizatsii program podgotovki upravlencheskikh kadrov po zakazu Administratsii oblastia / pod red T.M. Mineevoy*. Tomsk: Izdatelstvo NTL, 2003. S. 104-107.
13. Llobera, M. *Competencia comunicativa: documentos basicos en la ensenanza de lenguas extranjerias*. Espana, Madrid: Edelsa grupo didasalia, S.A., 2000. 160 p.
14. Mitchell L.A., Gural' S.K. Model' formirovaniya grammatiko-diskursivnyh navykov u studentov nejazykovogo vuza na osnove kognitivnogo podhoda // *Jazyk i kul'tura*. 2016. № 3 (35). S. 146–154. DOI: 10.17223/19996195/35/13
15. Porter E. *Majkl. Konkurentnaja strategija: Metodika analiza otraslej i konkurentov* / Majkl E. Porter; Per. s angl. M.: Al'pina Biznes Buks, 2005. 454 s.
16. Polyakov O.G. Rol teorii ucheniya I analiza potrbnostey v proektirovanii profilno-orientirovannogo kursa anglijskogo yazyka // *Inostrannye yazyki v shkole*, 2004. № 1. S. 45-51.

Received 6 November 2020