

**РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ В ПРОЦЕССЕ
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ТАМОЖНИ**
Асилова Г.А. Email: Asilova6104@scientifictext.ru

*Асилова Гулшан Асадовна – доктор педагогических наук,
кафедра узбекского языка,
Ташкентский государственный университет узбекского языка и литературы им. Алишера Навои,
г. Ташкент, Республика Узбекистан*

Аннотация: целью данной работы является анализ методов и технологий, способствующих развитию у будущих специалистов таможенной компетенции устного и письменного профессионального общения. В работе были использованы методы сравнительного анализа, синтеза и обобщения научных исследований, описывающих теорию и практику обучения языкам в подготовке специалистов таможенной в системе профессионального образования. В статье предложены методы развития у будущих специалистов таможенной языковых компетенций, необходимых для делового общения в профессиональной среде. Особое внимание уделено методам и технологиям, направленным на формирование навыков работы с деловыми документами, применяемыми в сфере таможенного дела. На основе анализа различных подходов к развитию языковых компетенций и результатов их применения на практике определены эффективные формы работы с профессиональной монологической и диалогической речью, а также с типами речи.

Ключевые слова: компетентность, деловое общение, устное общение, письменное общение, профессиональная терминология, методы обучения, педагогические технологии, служебные документы.

**DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE PROCESS OF
TRAINING CUSTOMS OFFICERS**
Asilova G.A.

*Asilova Gulshan Asadovna – Doctor of Pedagogy,
DEPARTMENT OF UZBEK LANGUAGE,
TASHKENT STATE UNIVERSITY OF UZBEK LANGUAGE AND LITERATURE AFTER ALISHER NAVOI,
TASHKENT, REPUBLIC OF UZBEKISTAN*

Abstract: the objective of this article is to analyze the methods and technologies that contribute to the development of competence of oral and written professional communication among future customs specialists. In this article the author uses the methods of comparative analysis, synthesis and generalization of scientific research describing the theory and practice of language teaching in the training of customs specialists in higher education. This article suggests certain methods that develop language competence of future customs specialists that is related to business communication in the professional field. Special attention is paid to the methods and technologies aimed at developing skills of working with official documents used in the field of customs affairs. Based on the analysis of various approaches to the development of language competence and the results of their practical application, it was determined effective forms of work with professional monologic and dialogic speech, as well as with types of speech.

Keywords: competence, business communication, oral communication, written communication, professional terminology, teaching methods, pedagogical technologies, official documents.

УДК 378.6

Иноязычная компетенция занимает важное место в профессиональном имидже современного специалиста. Государственные служащие, в обязанности которых входит непосредственное общение с клиентами, сталкиваются с рядом психолингвистических проблем, решение которых требует определенного опыта работы. Это ставит соответствующие методические задачи перед системой языковой подготовки специалистов для сфер, где требуется компетенция грамотного профессионального общения на иностранных языках. Известно, что профессиональная компетентность таможенников в основном обнаруживается в процессе таможенного оформления и таможенного контроля [1, с. 4]. Эффективность этих мероприятий во многом зависит от оперативного восприятия и грамотной обработки информации. Это требует не только понимания, распознавания и передачи информации на иностранном языке, но и владения необходимым уровнем профессионального общения на нем.

Вместе с тем, в работе сотрудников таможенной возникают моменты, которые требуют умения действовать быстро и безошибочно. Ввиду того что проблемы коммуникации сотрудников таможенной включают в себя не только языковые, но и психологические аспекты, поиски их решения ведут к исследованиям в сфере психологии. Речь идет о спорных и конфликтных ситуациях, которые

сотрудникам таможи приходится предотвращать во время службы, а также принимать эффективные решения. В исследованиях, посвященных психологическим проблемам коммуникации с клиентами, приводятся примеры подобных решений [2, с. 15].

Коммуникативный процесс в деятельности специалистов таможи предусматривает владение навыками грамотного и доброжелательного общения с клиентами, а также знание и уместное использование специальной терминологии. Различные аспекты языкового обучения будущих таможенников нашли свое отражение в ряде научных работ. В частности, на основе общеевропейских компетенций были разработаны многоуровневые преемственные программы иноязычного обучения для таможенных специалистов [3], исследованы педагогические условия развития коммуникативных способностей у сотрудников таможенной службы [4], изучено влияние досмотровой деятельности на эффективность профессионального общения таможенников [1], разработаны методы формирования социокультурной компетенции у специалистов таможи [5], изучены содержание и технология формирования билингвальной компетентности у будущих таможенников в вузе [6], рассмотрены некоторые аспекты формирования профессиональных компетенций у будущих специалистов таможи [7], создана структура и отдельные компоненты компетенции профессионального общения сотрудников таможенных и налоговых служб [8]. Вышеуказанные исследования в определенной мере способствовали совершенствованию процесса подготовки высококвалифицированных специалистов в сфере таможенного дела.

Как уже отмечалось выше, для сотрудника таможи грамотная иноязычная речь является важной составляющей успешной профессиональной деятельности. Компетентностный подход в обучении иностранному языку требует, чтобы применяемые методы и технологии были максимально приближены к условиям, в которых специалисты будут выполнять свои задачи. Этот процесс условно можно разделить на следующие этапы:

- изучение терминологии таможенного дела на иностранном языке и формирование навыков грамотного использования ее в контексте;
- формирование навыков и умений устного иноязычного общения в различных профессиональных ситуациях;
- развитие навыков и умений составления и заполнения деловых документов на иностранном языке посредством электронных учебных модулей;
- разработка учебных проектов по таможенной тематике на иностранном языке.

Обучение по вышеуказанной схеме целесообразно строить комплексно. При этом, главным условием является организация процесса обучения таким образом, чтобы по основным своим качествам и чертам он был подобен процессу общения [9].

С целью выявления эффективных методов и технологий формирования компетенции профессионального общения у будущих специалистов таможи, была апробирована трехэтапная лексическая работа с профессиональными терминами. В продолжение этой работы были применены различные педагогические технологии, способствующими постепенному перемещению терминов из пассивной лексики обучающихся в активную. Практические задания по работе с терминами позволили проследить за динамикой в процессе обучения, начиная от понимания и толкования значений терминов до свободного применения их в контексте. Таким образом, результаты показали постепенное перемещение терминов из пассивной лексики студентов в активную. При этом каждый этап соответствовал определенному уровню владения языком.

Необходимо отметить, что одновременно с внедрением в речь терминологии таможенного дела, были использованы методы развития профессиональной речи посредством диалогической и монологической речи, а также полилогов. Формирование навыков составления монолога осуществлялось с помощью трех типов речи: повествования, описания и рассуждения. Среди наиболее эффективных методов развития навыков описания у будущих таможенников были отмечены следующие:

- 1) описание незнакомой внешности по фото;
- 2) описание места происшествия.

Первый метод развивает навыки психологического распознавания личности, которые важны для выявления потенциальных правонарушителей, перевозящих с собой запрещенные товары или предметы контрабанды через границу. На практике эти навыки появляются у таможенников лишь с появлением определенного опыта работы. Среди молодых сотрудников редко можно встретить тех, кто владеет психологическими приемами выявления нарушителей. Необходимо отметить, что методической литературы для таможенников, способствующей развитию соответствующих навыков распознавания характерных особенностей личности, крайне мало, а существующие источники, предназначенные для сотрудников правоохранительных органов, разработаны много лет назад и практически не отвечают современным требованиям.

Чтобы у обучающихся сформировались определенные представления о разнообразии характерных черт лиц, пересекающих таможенную границу, в ходе исследования были использованы методы,

описанные в психологической литературе [10]. Также в данном процессе были применены такие технологии, как деловая игра, кейс-стади, тренинг, дискуссия, инсценировка речевой ситуации и др.

Было отмечено, что при применении технологии деловой игры с описанием и распознаванием по фото лиц, пересекающих границу в аэропортах и на железнодорожных вокзалах, помимо развития коммуникативных навыков, значительно повысилась мотивация к изучению тематической литературы на иностранном языке. Применение же метода кейс-стади повлияло на мотивацию к решению различных проблемных ситуаций, описанных вербально или изображенных на видео- и аудиоматериалах, фотографиях, схемах, таблицах, рисунках, диаграммах. Практические кейсы, в которых были отражены бытовые и деловые ситуации, способствовали развитию у обучающихся, наряду с коммуникативными навыками, аналитических и творческих способностей.

Исследования показали, что одним из действенных методов создания модели живого профессионального устного общения являются тренинги. В обучении иноязычному общению тренинги проводились в виде ролевых игр и групповых дискуссий. В ходе усвоения элементов профессиональной деятельности в иноязычной среде обучающиеся выстраивали различные деловые ситуации, касающиеся служебных моментов работы таможи, а также продемонстрировали навыки общения по телефонной и онлайн-связи. Все это в совокупности способствовало созданию ситуаций, приближенных к реальной действительности и помогло обучающимся получить более ясное представление о различных коммуникативных ситуациях в будущей профессии.

Повествование и рассуждение как типы речи были использованы в процессе обучения составлению и заполнению служебной документации на иностранном языке. В частности, навыки составления повествования формировались в процессе работы с различными видами деловых документов. К таким можно отнести, например, документы, оформляемые при выявлении нарушений таможенных правил. В протоколах и разъяснительных документах были использованы виды официального повествования, при этом соблюдались структура и особенности данного типа речи. К примеру, в качестве наглядного метода был использован анализ заполненного на иностранном языке документа. Обучающимся было предложено составить повествование, пользуясь малоинформативными сведениями, представленными в документах.

К элементам, составляющим языковую компетентность в профессии, можно также отнести рассуждение. Этот тип речи в той или иной мере присутствует как в письменной, так и в устной речи сотрудников таможи. Поскольку рассуждение является наиболее сложным для восприятия на другом языке, его применение показало эффективность только после того, как у обучающихся сформировались навыки описания и повествования. Перед обучающимися была поставлена задача четко, логично и ясно изложить свои мысли по заданной проблеме или ситуации. При этом были предложены речевые клише и конструкции, характерные для данного типа речи [11].

Современные требования к специалистам предполагают не только продуктивного устного профессионального общения, но и владение навыками и умениями оперативного и грамотного оформления деловых документов, применяемых в таможенных службах в соответствии с законодательством каждой страны и международными правовыми нормами. Как известно, на сегодняшний день немаловажное место в служебной деятельности сотрудников таможи занимают электронные документы. В процессе развития компетенций письменного профессионального общения у будущих специалистов таможи были использованы учебные версии документов и различных программ, предназначенных для электронного обмена информацией. Поскольку на сегодняшний день во всем мире широко используется электронный документооборот, для развития навыков работы с профессиональной документацией был применен метод онлайн заполнения документов, к примеру, различных видов таможенных деклараций.

Также было отмечено, что традиционные однообразные задания по составлению и заполнению деловых документов не вызывают большой интерес у обучающихся. Например, метод составления документа по готовому образцу оказался малоэффективным, так как предполагает всего лишь внесение некоторых изменений в готовый шаблон документа. Работа с документами должна способствовать развитию навыков самостоятельного мышления, анализа, творческого подхода к делу. В сравнении с заданиями, ограничивающими обучающихся знанием реквизитов и схем документов, предпочтение было отдано заданиям, мотивирующим обучающихся к анализу речевых клише, лексических и синтаксических особенностей документов.

В результате применения в учебной деятельности вышеуказанных методов и технологий, нами были сделаны выводы, что выбор методов в обучении иностранному языку в профессиональной подготовке должен соответствовать цели и содержанию учебного курса, видам компетенций, необходимых в работе будущих специалистов. Немаловажное значение также имеет компетентность преподавателя или тьютора, мотивация и способности обучающихся. Вместе с тем, учитывая то, что молодое поколение достаточно быстро и активно осваивает новые информационно-коммуникационные технологии,

целесообразно внедрять в процесс обучения инновационные методы, способствующие развитию профессиональных компетенций.

Список литературы / References

1. *Горячева М.А.* Совершенствование профессионального общения сотрудников таможенных органов с участниками внешнеэкономической деятельности: автореф. дис. канд. психол. наук. Тверь, 2003.
2. *Солопов А.А.* Социально-психологические условия возникновения коммуникативно-смысловых барьеров у сотрудников таможенных органов: автореф. дис. канд. психол. наук. М., 2005.
3. *Крупченко А.К.* Построение образовательных программ в системе непрерывного профессионального образования сотрудников таможенных органов: автореф. дис. канд. пед. наук. М., 1999.
4. *Максимов А.А.* Индивидуализация процесса развития коммуникативных способностей у сотрудников таможенной службы: автореф. дис. канд. пед. наук. Челябинск, 2001.
5. *Женжеруха Р.И.* Формирование социокультурной компетентности специалистов таможенных служб средствами социально-психологического тренинга: автореф. дис. канд. пед. наук. М., 2011.
6. *Тарусина С.А.* Формирование билингвальной компетентности у специалистов таможенного дела в процессе профессиональной вузовской подготовки: диссертация канд. пед. наук. М., 2015.
7. *Белоусова Т.И.* Аспекты формирования профессиональных компетенций при подготовке специалистов для таможенных органов // Таможенная политика России на Дальнем Востоке. 2015. № 3 (72). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/aspekty-formirovaniya-professionalnyh-kompetentsiy-pri-podgotovke-spetsialistov-dlya-tamozhennyh-organov/> (дата обращения: 06.10.2020.)
8. *Асилова Г.* Развитие компетенции профессионального общения на государственном языке студентов таможенного и налогового направлений: автореф. дис. д-ра пед. наук. Ташкент, 2017. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://library.ziyonet.uz/static/lib/reader-pdf/web/viewer.html?file=http://library.ziyonet.uz/uploads/books/555273/596302d2f178f.pdf/> (дата обращения: 10.10.2020.)
9. *Пассов Е.И.* Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. М.: Просвещение, 1991.
10. *Браун С.* Практическое искусство чтения лиц [The practical art of face reading]. М.: Эксмо, 2003.
11. *Кадирова Х.Б.* Эвфемизмы и дисфемизмы как отражение культуры общения // Вестник науки и образования № 21(99). Часть 1. М.: «Проблема науки», 2020. Р. 35-38. <http://scientificjournal.ru/images/PDF/2020/99/evfemizmy-i-disfemizmy-kak.pdf/> (дата обращения: 15.01.2021).