

Интернационализация образования. Образование в странах мира

УДК 378.12

DOI: 10.14529/ped210307

РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ УНИВЕРСИТЕТОВ С ИНОСТРАННЫМИ СТУДЕНТАМИ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

Е.Г. Короткова

Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск, Россия

Современная среда высшего профессионального образования с каждым годом становится все более поликультурной и многонациональной. Вместе с тем не все университеты готовы обеспечить комфортную поликультурную образовательную среду: сотрудники испытывают разного рода трудности при общении с иностранными студентами. На основе выявленной проблемы определена цель данной статьи: уточнить содержание понятия компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами, а также определить формы и методы развития данного вида компетенции. С использованием метода анализа научных трудов по проблеме межкультурного общения в условиях высшего образования уточнено понятие компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами. С опорой на положения андрагогики и концепции гуманно ориентированного образования определены формы и методы обучения взрослых (дискуссии, решение конкретных задач, различные виды игровой деятельности) для развития компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами. Новизна данного исследования заключается в описании форм и методов развития компетенции профессионального общения сотрудников университета с учетом их возрастных особенностей в условиях поликультурного образования. Результаты исследования могут быть использованы при разработке и реализации программ повышения квалификации для сотрудников университетов.

Ключевые слова: компетенция профессионального общения, межкультурное общение, иностранные студенты, сотрудники университетов, андрагогика, поликультурная образовательная среда, формы и методы обучения.

Постановка проблемы

За последние несколько десятилетий процессы глобализации охватили многие сферы жизнедеятельности человека, в том числе научно-образовательную. Основные положения реализации данной тенденции, принятые на государственном уровне различных стран, отражены в ряде документов. Так, 88 стран Европы в 1988 году подписали Великую Хартию Университетов, которая была призвана способствовать решению проблемы свободного движения кадров высшей квалификации, исследователей, научных работников между странами, преодолев высокую диверсификацию содержания образования, систем квалификации, степеней и дипломов в различных государствах. Следующим шагом стала Лиссабонская конвенция в 1997 году о признании

квалификаций, относящихся к высшему образованию в Европейском регионе. В 1998 году была выпущена Сорбоннская декларация по гармонизации архитектуры европейской системы высшего образования, которую подписали министры образования четырех стран – Великобритании, Германии, Италии и Франции. В данной декларации указывалось на необходимость создания открытого европейского пространства высшего образования, которое будет способствовать развитию мобильности и сотрудничества, на признание двухуровневого образования – бакалавриата и магистратуры, его эквивалентности и сопоставимости в различных странах [16]. Помимо этого, в обозначенном документе отмечалась целесообразность использования системы кредитов (ECTS – European Credit Transfer and

Accumulation System) и семестров, а также необходимость международного признания «степени первого цикла», т. е. бакалавриата. Вместе с тем документом, который внес наиболее значительный вклад в развитие единого европейского образовательного пространства, является Болонская декларация, принятая 19 июня 1999 года. Данный документ в качестве основной цели развития европейского высшего образования обозначил повышение его международной конкурентоспособности.

С усилением связей между европейскими странами в области образования стали интенсивно развиваться межкультурные связи российских университетов. В 2012 году Министерство науки и высшего образования Российской Федерации инициировало проект 5-100. Также был издан ряд Указов Президента, Постановлений и распоряжений Правительства и Минобрнауки России о вхождении не менее пяти российских университетов в первую сотню мировых университетов, об увеличении доли публикаций российских исследователей в мировых научных журналах, о повышении конкурентоспособности российских университетов среди ведущих мировых научно-образовательных центров. Проект был завершен в 2020 году, и сейчас подводятся его итоги о группе современных университетов-лидеров с эффективной структурой управления и международной академической репутацией, способных соответствовать мировым тенденциям развития и мобильно реагировать на глобальные изменения [9].

Увеличение численности иностранных студентов России в качестве стратегической задачи впервые было сформулировано в мае 2017 года в приоритетном проекте «Развитие экспортного потенциала российской системы образования». Однако, как следует из доклада Правительства РФ Федеральному собранию о реализации государственной политики в сфере образования за 2018 год, приоритетный проект был «досрочно завершен» в октябре 2018 года. Но в рамках национального проекта «Образование» задача по увеличению численности иностранных студентов закрепляется за федеральным проектом «Экспорт образования», действующим с 2019 по 2024 год [16].

Таким образом, мероприятия в рамках данных проектов увеличили поток иностранных студентов и ученых в российские вузы за последние десять лет, способствовали развитию межличностных контактов представите-

лей разных культур в образовательном процессе вуза. Вместе с тем не все университеты оказались готовы обеспечить комфортную поликультурную образовательную среду: обострились межкультурные конфликты, которые вызваны неоднородностью ценностей, норм поведения, взглядов как между иностранными студентами, российскими и иностранными студентами, так и между сотрудниками вузов и иностранными студентами [15]. Такого рода проблемы на уровне межличностного общения оказывают негативное влияние на качество образования и адаптацию иностранных студентов.

В решении данных проблем ключевую роль играют сотрудники различных подразделений вузов, начиная от вспомогательного персонала, заканчивая профессорско-преподавательским составом – заведующие и коменданты общежитий, медицинские работники центра здоровья студентов, специалисты и инспекторы отдела договоров, международного управления, методисты и ППС кафедр [6]. Независимо от занимаемой должности, профессии и специальности, для сотрудников вузов важным является овладение ключевыми профессиональными компетенциями в поликультурной образовательной среде [14], в том числе компетенцией профессионального общения. Целью данной статьи является уточнение содержания понятия компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами, описание процесса развития компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами, а также определение форм и методов развития данного вида компетенции.

Обзор литературы

Одним из ключевых понятий данного исследования является «компетенция профессионального общения», которая рассматривается в контексте понятий «ключевые компетенции» или «ключевые профессиональные компетенции». Ключевые профессиональные компетенции рассматриваются как компетенции, общие для всех профессий и специальностей. Ключевые компетенции – это компетенции, которыми должен обладать каждый член общества, они являются универсальными и применимыми в разных ситуациях, выступают основным критерием качества образования. Совет Европы определяет пять ключевых компетенций, среди которых социальные,

коммуникативные и компетенции, касающиеся жизни в многокультурном обществе [2, 3, 23, 29]. Владение данными компетенциями необходимо для предотвращения возникновения расизма, ксенофобии и распространения религиозной нетерпимости, а также оно должно привить обучаемым понимание культурных, языковых, гендерных и религиозных различий, способность участвовать в совместном принятии решений [15].

Так как все обозначенные выше аспекты данных компетенций проявляются в процессе общения, то их целесообразно развивать комплексно в рамках развития компетенции профессионального общения. Прежде чем приступить к работе над компетенцией студентов, нужно обеспечить сотрудников университета, работающих с иностранными студентами, данной компетенцией.

Комплексный характер развития компетенции профессионального общения отражен в трехстороннем понимании общего понятия общения (коммуникативный, интерактивный, перцептивный компоненты) Г.М. Андреевой [1].

Содержание компетенции профессионального общения сотрудников университетов в многонациональной образовательной среде проявляется в социокультурной, дидактической и медико-психологической помощи иностранным студентам. К основным характеристикам создания благоприятного социально-психологического климата относят: доброжелательность членов группы в отношении друг друга, толерантность к национальным и индивидуальным особенностям студентов, готовность оказать помощь, позитивность, деловую направленность, высокий статус каждого члена группы. Для нивелирования стрессовой ситуацией культурного шока используют следующие приёмы и технологии: размеренный темп речи и обучения, большое количество наглядности, небольшой объём домашних заданий, связь материала с жизнью и т. п. [11]. Ключевыми составляющими содержания компетенции межкультурного общения являются энциклопедические знания о стране изучаемого языка, знание культуры поведения носителей изучаемого языка, толерантность к этическим нормам поведения данной национальной общности, умение адекватно вести себя в ситуациях с контекстом взаимодействия разных культур

и культура речи, соответствующая этическим нормам межкультурного диалога [3].

Основываясь на том, что сотрудники вуза относятся к категории взрослых людей, процесс развития их компетентности профессионального общения должен быть основан на ключевых установках андрагогики как отрасли педагогической науки, раскрывающей проблемы обучения, воспитания и образования взрослого человека в течение всей его жизни. Основные положения андрагогики, которые сформулировал в 1970 г. М.Ш. Ноулс, положены в основу современных исследований обучения взрослых [25]. Данные положения также лежат в основе развития компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами:

- взрослому человеку, который обучается – обучающемуся (а не обучаемому), принадлежит ведущая роль в процессе обучения;
- он, являясь сформировавшейся личностью, ставит перед собой конкретные цели обучения, стремится к самостоятельности, самореализации, самоуправлению;
- взрослый человек обладает профессиональным и жизненным опытом, знаниями, умениями, навыками, которые должны быть использованы в процессе обучения;
- взрослый ищет скорейшего применения полученным при обучении знаниям и умениям;
- процесс обучения в значительной степени определяется временными, пространственными, бытовыми, профессиональными, социальными факторами, которые либо ограничивают, либо способствуют ему;
- процесс обучения организован в виде совместной деятельности обучающегося и обучающего на всех его этапах.

Рассмотренные аспекты содержания компетенции межкультурного общения, а также положения андрагогики лежат в основе развития компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами, определяют выбор форм и методов их обучения в поликультурной образовательной среде.

Методология исследования

Данное исследование проводилось в два этапа. На первом (пропедевтическом) этапе был проведен констатирующий эксперимент с целью подтвердить гипотезу о наличии трудностей у сотрудников университетов при общении с иностранными студентами и выявить

возможные трудности. В эксперименте участвовали сотрудники различных подразделений Южно-Уральского государственного университета (Управление планово-экономической деятельности, Управление международного сотрудничества, Учебное управление), в том числе профессорско-преподавательский состав. Общее количество участников анкетирования – 23 человека. На втором этапе исследованы аспекты понятия «компетенции профессионального общения» сотрудников университетов с иностранными студентами путем анализа научной литературы [4, 17–22, 24, 28, 30]: уточнены содержание понятия «компетенции профессионального общения» сотрудников университетов с иностранными студентами, а также определены формы и методы развития данного вида компетенции.

В основу развития компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами положена концепция гуманно ориентированного образования Г.Н. Серикова [13]. Постановка взаимодействия сотрудников университетов с иностранными студентами в центр гуманно ориентированного образования предполагает необходимость паритета между взаимодействующими сторонами. Это означает, что ни сотрудники университета, ни иностранные студенты не имеют приоритета во взаимодействии, они в равной степени подчиняются законодательству РФ, находясь на её территории, общепринятым нормам делового этикета и положениям Устава университета. Направленность гуманно ориентированного образования на самореализацию его участников в процессе развития компетенции профессионального общения сотрудников университета предполагает содействие их самореализации сущностных свойств в социально приемлемых проявлениях во взаимодействии с иностранными студентами. Опираясь на полученную информацию об особенностях общения с иностранными студентами разных культур, а также принцип природосообразности, сотрудники университета самостоятельно или при поддержке коллег выстраивают стратегию взаимодействия и решения определенных задач при работе с иностранными студентами.

Развитие компетенции профессионального общения осуществляется с опорой на основные положения андрагогики. Во-первых, ведущая роль в образовательном процессе, направленном на развитие данного вида ком-

петенции, принадлежит обучаемым – сотрудникам вуза, решению вопросов, возникающих при общении с иностранными студентами, так как развитие компетенций профессионального общения сотрудников вуза продиктовано острой необходимостью улучшения их навыков межкультурного общения с представителями различных стран. Во-вторых, к развитию компетенции профессионального общения с иностранными студентами сотрудников приводит конкретная цель – достижение взаимного понимания с иностранными студентами, улучшение качества образовательного процесса. В-третьих, в процессе развития компетенции своего профессионального общения сотрудники используют собственный опыт и нуждаются в применении данной развитой компетенции на практике [31].

Результаты и их обсуждение

В результате нашего исследования мы уточнили понятие «компетенции профессионального общения» сотрудников университетов с иностранными студентами: особый вид делового общения педагогов и сотрудников различных подразделений университета с иностранными студентами, направленный на организацию и оптимизацию их сотрудничества, связанный с исполнением соответствующих профессиональных компетенций и компетенции профессионального общения (интерактивный, перцептивный, коммуникативный компоненты).

Специфика компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами раскрывается в его трех взаимосвязанных компонентах.

Интерактивный компонент компетенции профессионального общения содержит следующие способности сотрудников вуза, которые работают с иностранными студентами:

- проявление паритета (партнерства), субъект-субъектный характер взаимодействия;
- учет культурных особенностей и условий взаимодействия;
- соблюдение правил делового (международного и национального) этикета;
- создание и поддержание атмосферы доверительного общения;
- получение обратной связи (реакции) на полученную информацию.

К коммуникативному компоненту относятся следующие способности:

- проявление коммуникативных качеств речи (грамотность, точность, логичность,

фонетическая чистота, четкая дикция, интонационная выразительность) при передаче информации иностранному студенту;

- формулировка грамматически простых, коротких и понятных предложений;

- применение невербальных средств, которые усиливают восприятие передаваемых сведений и являются приемлемыми в определенной культуре – кинесические (жесты рук, мимические жесты, жесты головы и ног, позы и знаковые телодвижения); окулесические (язык глаз); такесические (касания); проксемические (пространство); паралингвистические (звуковые коды); внешний вид;

- проявление качеств невербальных средств общения: точность, конгруэнтность (соответствие невербальных средств речевому сообщению); умеренность; действенность.

Перцептивный компонент компетенции профессионального общения включает в себя следующие способности:

- понимание информации, передаваемой иностранным студентом как вербально, так и невербально, как письменно, так и устно;

- уважение особенностей иноязычной культуры – эффективное слушание с проявлением эмпатии и толерантности.

Развитие компетенции профессионального общения сотрудников вуза может осуществляться стихийно или автономно, без помощи преподавателя (наставника) в рамках информального образования [8]. Действительно, так как сотрудники вуза представляют собой категорию взрослых обучающихся, то у них ярко выражено осознанное отношение к процессу своего обучения. Тем не менее процесс развития данных компетенций будет осуществляться целенаправленно при педагогическом сопровождении обучения сотрудников вуза посредством отобранных методов. Как показывают исследования в области методов обучения взрослых, наиболее эффективными являются активные методы обучения [5, 7, 10, 12].

Взрослый человек с течением своего взросления и развития накапливает значительный опыт, который может быть использован в качестве источника обучения как самого обучающегося, так и других людей. Соответственно, основными формами занятий при этом становятся те формы, где используют опыт обучающихся: лабораторные эксперименты, дискуссии, решение конкретных задач, различные виды игровой деятельности и т. п. Такие формы занятий способствуют самореализации обучающихся (сотрудников университе-

та) обработке компонентов компетенции профессионального общения комплексно, моделируя свои коммуникативные, интерактивные и перцептивные способности в ситуациях, близких к реальным условиям. Важным аспектом в развитии данного вида компетенции у сотрудников университета является то, что преподаватель выступает в роли наставника, а не учителя. То есть его основная цель – максимально и всесторонне раскрыть важные особенности межкультурного общения, которые носят ключевой характер при выстраивании взаимоотношений представителей разных культур, а также привлечь внимание обучающихся на своеобразие и самобытность каждой культуры. В ходе ролевых игр отрабатывается способность коротко, ясно и доступно для понимания иностранными студентами передавать определенную информацию, проявляя коммуникативные качества речи, используя невербальные средства, приемлемые в той или иной культуре. Опираясь на характеристики определенной культуры, обучаемые выстраивают субъект-субъектный стиль взаимодействия с учетом условий общения – образовательный процесс, решение вопросов административного характера (оплата за обучение, продление визы, оформление медицинской страховки, регистрации по месту проживания, неформальное общение во время внеклассных мероприятий), внеучебная деятельность [33].

Во время дискуссий обучаемые самостоятельно формулируют, решают проблемные вопросы общения с иностранными студентами, совместно ищут пути их решения, опираясь на свой опыт и знания об особенностях разных культур.

Безусловно, групповые формы обучения являются ведущими при развитии компетенции профессионального общения сотрудников университетов. Также они составляют часть методов обучения взрослых, получивших широкое распространение. Опираясь на краткую характеристику этих методов, данную А.И. Кукуевым, Л.В. Мезенцевой и др., и идею их комплексного применения, целесообразно развивать компетенции профессионального общения сотрудников университета при помощи организации поисково-исследовательской деятельности в форме дискуссий и решения проблемных задач [10,12]. Использование метода программированного обучения позволяет осуществлять развитие компетенции профессионального общения сотрудников университета с иностранными

студентами как процесс, который строго подчинен алгоритму освоения небольших порций учебного материала с запрограммированным результатом. Кроме этого, программирование подразумевает акцент на отработку различных компонентов профессионального общения и задает структуру курса по развитию данного вида компетенции в целом.

В современном образовательном процессе университета смешанное обучение набирает все большую популярность и доказывает свою эффективность, особенно в условиях пандемии [26, 27, 32]. Следовательно, интерактивные методы с использованием компьютерных сетей обеспечат непрерывное и систематическое взаимодействие обучающихся и обучаемых на расстоянии в рамках онлайн-курса.

Вывод

Таким образом, мы уточнили понятие «компетенции профессионального общения», рассмотрели развитие компетенции профессионального общения сотрудников университета с иностранными студентами как комплексный процесс отработки его трех взаимосвязанных компонентов, а также описали рекомендованные формы и методы обучения с опорой на концепцию гуманно ориентированного образования и общие положения андрагогики.

Литература

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: учеб. для высш. учеб. заведений / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 290 с.
2. Башмакова, Н.И. Поликультурная образовательная среда: генезис и определение понятия / Н.И. Башмакова, Н.И. Рыжова // *Современные проблемы науки и образования*. – 2014. – № 2. – <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=12635> (дата обращения: 15.03.2021). DOI: 10.31312/2310-6085-2020-15-1-52-65
3. Бенсон, Г.Ф. Компетенции современного преподавателя высшей школы в контексте интернационализации образования / Г.Ф. Бенсон // *Вестник Томского гос. пед. ун-та*. – 2017. – № 12 (189). – С. 85–91.
4. Витковская, М.И. Адаптация иностранных студентов к условиям жизни и учебы в России / М.И. Витковская, И.В. Троцук // *Вестник РУДН. Серия «Социология»*. – 2004. – № 6–7. – С. 267–283.
5. Дресвянников, В.А. Андрагогика: принципы практического обучения для взрослых / В.А. Дресвянников. – <http://www.elitarium.ru/>
obuchenie-princip-znaniya-opyt-celi-potrebnosti-razvitie-andragogika-sposobnosti/ (дата обращения: 20.03.2021).
6. Евсина, Е.В. Структура готовности преподавателей вуза к работе в интернациональных группах студентов как явление и педагогическое понятие / Е.В. Евсина // *Вестник ЮУрГУ. Серия «Образование. Педагогические науки»*. – 2020. – Т. 12. – № 4. – С. 79–87. DOI: 10.14529/ped200408
7. Кисель, О.В. Подходы, формы и методы обучения взрослых / О.В. Кисель, Н.Н. Зеркина // *Образование, инновации, исследования как ресурс развития сообщества: материалы II Междунар. науч.-метод. конф.* – Чебоксары: ИД «Среда», 2018. – С. 71–74.
8. Котлярова, И.О. Информальное образование в системе непрерывного образования научно-педагогических работников / И.О. Котлярова, М. Прохазка // *Вестник ЮУрГУ. Серия «Образование. Педагогические науки»*. – 2016. – Т. 8. – № 4. – С. 16–22. DOI: 10.14529/ped160402
9. Ключарев, Г.А. Проект «5-100»: некоторые промежуточные итоги / Г.А. Ключарев, А.В. Неверов // *Вестник РУДН. Серия «Социология»*. – 2018. – Т. 18. – № 1. – С. 100–116.
10. Кукуев, А.И. Методы обучения взрослых: проблема классификации / А.И. Кукуев // *Актуальные проблемы дополнительного профессионального образования на юге России*. – 2008. – № 1 (5). – С. 31–37.
11. Мариненко, О.П. Педагогическое сопровождение иностранных студентов в процессе получения образования / О.П. Мариненко, Е.И. Снопкова // *Учёные записки ЗабГУ*. – 2017. – Т. 12. – № 2. – С. 22–31.
12. Мезенцева, Л.В. Обучение взрослых: о формах и методах / Л.В. Мезенцева // *Вестник Волжского ун-та им. В.Н. Татищева*. – 2015. – С. 115–132.
13. Сериков, Г.Н. Образование и развитие человека / Г.Н. Сериков. – М.: Мнемозина, 2002. – 416 с.
14. Слепцова, М.В. Анализ содержания понятия «поликультурная образовательная среда» / М.В. Слепцова // *Проф. образование в России и за рубежом*. – 2017. – № 3 (27). – С. 53–58.
15. Тарасеева, Н.И. Анализ специфики получения образовательных услуг и адаптации иностранных граждан / Н.И. Тарасеева, О.В. Баулина // *Открытое образование*. – 2018. – Т. 22, № 4. – С. 21–33.
16. Ткачева, О.В. Компетенции преподавателя высшей школы в условиях мульти-

Интернационализация образования. Образование в странах мира

лингвального образования / О.В. Ткачева // Молодой ученый. – 2019. – № 46 (284). – С. 313–316. – <https://moluch.ru/archive/284/63959/> (дата обращения: 19.02.2021).

17. Abdullayeva, S.H. Psychological aspects of migration and organization of learning in a multicultural educational environment / S.H. Abdullayeva, E.V. Patrakov // Sibirskiy Psikhologicheskij Zhurnal. – 2017. – No. 65. – P. 104–111. DOI: 10.17223/17267080/65/8

18. Bessonova, E. Features of Students' Interaction in Multicultural Educational Environment / E. Bessonova, L. Borovik, E. Piskunova, A. Cherkasova. – Atlantis Press. – 2020. – P. 496–500. DOI: 10.2991/aebmr.k.200324.093

19. Budirahayu, T. Proposing an Integrated Multiculturalism Learning System: A Study from Indonesian Schools / T. Budirahayu, M. Saud // Asia-Pacific Education Researcher. – 2020. – P. 213–217. DOI: 10.1007/s40299-020-00521-1

20. Buryak, N.Y. The multicultural educational environment as a cultural phenomenon / N.Y. Buryak // Scientific development trends and education. – 2020. – P. 84–87. DOI: 10.18411/lj-02-2020-107

21. Chong, C.S. Successful international communication / C.S. Chong // Training, Language and Culture. – 2020. – Vol. 4. – No. 1. – P. 55–65. DOI: 10.22363/2521-442X-2020-4-1-55-65

22. Chumicheva, R. Educating tolerance in a multicultural environment: Opportunities and boundaries / R. Chumicheva, O. Sirotkin, A. Reznichenko // E3S Web of Conferences. – 2020. – Vol. 210. – P. 1–7. DOI: 10.1051/e3sconf/202021017014

23. Ivanova, E. Ethno-cultural and social problems of students in a multicultural educational environment / E. Ivanova, J. Doncheva // Mokslines leidybos deimantas, MB. – 2020. – P. 1–10.

24. Kapanova, A.K. Problems of adaptation of educational migrants to the multicultural educational environment / A.K. Kapanova, K.M. Abisheva, R.A. Aikenova // Development of Education. – 2019. – Vol. 1. – No. 3. – P. 61–65. DOI: 10.31483/r-22215

25. Knowles, M.S. *Andragogy in Action: Applying Modern Principles of Adult Learning* / M.S. Knowles. – San Francisco: Jossey-Bass, 1984. – 328 p.

26. Kolyada, N. Distance Learning of a Foreign Language – Necessity or Future / N. Kolyada, L. Shapovalova, Y. Guz, A. Melkonyan // International Journal of Emerging Technologies in Learning. – 2021. – Vol. 16. – No. 4. – P. 167–187. DOI:10.3991/ijet.v16i04.18299

27. Kong, Y. Simulation technologies in preparing teachers to deal with risks / Y. Kong, L.R. Kayumova, V.G. Zakirova // Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education. – 2017. – Vol. 13. – No. 8. – P. 4753–4763. DOI: 10.12973/eurasia.2017.00962a

28. Koriakina, A.A. Formation of tolerance in multicultural educational environment / A.A. Koriakina, T.V. Tretyakova, V.P. Ignatieva, S.G. Olesova // Espacios. – 2019. – Vol. 40. – No. 9. – P. 78–85.

29. Mandzhieva, S. Multicultural educational environment in teaching foreign languages in the Russian Federation / S. Mandzhieva // The European Proceedings of Social and Behaviour Sciences, 2019. – P. 2120–2127.

30. Shtyrlina, E.G. Educational potential of multicultural language teaching (on the Russian language teaching experience) / E.G. Shtyrlina, E.S. Palekha, J.V. Kapralova // International Journal of Criminology and Sociology. – 2020. – No. 9. – P. 989–993. DOI: 10.6000/1929-4409.2020.09.106

31. Volchenkova, K.N. An andragogical approach to forming faculty communication competence in foreign language for international activities / K.N. Volchenkova // Bulletin of South Ural State University. Ser. Education. Pedagogical Sciences. – 2015. – Vol. 7. – No. 4. – P. 18–25. DOI: 10.14529/ped150403

32. Wongtrirat, R. Building an Inclusive Community for International Students / R. Wongtrirat, R. Ammigan, A. Perez-Encinas // International Higher Education. – 2015. – No. 83. – P. 17–18. DOI: 10.6017/ihe.2015.83.9083

33. Yankina, N.V. Organizing and staging extracurricular cross-cultural events at a university with the participation of international students as a way to create multicultural educational environment / N.V. Yankina // Science Vector of To Togliatti State University. Ser. Pedagogic and Psychology. – 2020. – No. 3. – P. 19–23. DOI: 10.18323/2221-5662-2020-3-19-23

Короткова Екатерина Геннадьевна, кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры иностранных языков, Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск, korotkovaeg@susu.ru.

Поступила в редакцию 24 июня 2021 г.

DEVELOPING THE COMPETENCE OF UNIVERSITY STAFF'S PROFESSIONAL COMMUNICATION WITH INTERNATIONAL STUDENTS IN MULTICULTURAL EDUCATIONAL ENVIRONMENT

E.G. Korotkova, korotkovaeg@susu.ru

South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation

A modern educational environment of higher professional education is becoming more multicultural. However, not all universities are able to provide a comfortable multicultural educational environment: university staff experience different issues in communication with international students. The aim of the article is to specify the term “professional communication competence of the university staff with international students” and define the forms and methods for developing this competence. The term “professional communication competence of the university staff with international students” is defined in the basis of the analysis of research literature on the topic of intercultural communication in higher education. Taking into account the principles of andragogy and the concept of humane oriented education, the forms and methods of adult learning and teaching were defined (discussions, case study, gamification).

The research results can be used to design and implement the training programs to advance university staff proficiency. The novelty of the research is in the description of the forms and methods of developing the university staff's professional communication competence in view of age-specific features in a multicultural educational environment.

Keywords: professional communication competence, intercultural communication, international students, university staff, andragogy, multicultural educational environment, forms and methods of training.

References

1. Andreeva G.M. *Social'naya psikhologiya: uchebnik dlya vysshikh uchebnykh zavedeniy* [Social Psychology. Textbook for Higher Educational Institutions]. Moscow, Aspekt Press Publ., 2001. 290 p.
2. Bashmakova N.I. [Multicultural Educational Environment: Genesis and Definition of the Term]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya* [Contemporary Problems of Science and Education], 2014, no. 2. Available at: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=12635> (in Russ.). DOI: 10.31312/2310-6085-2020-15-1-52-65
3. Benson G.F. [Competencies of a Modern Faculty Member Influenced by the Internationalization of Higher education]. *Bulletin of Tomsk State Pedagogical University*, 2017, no. 12 (189), pp. 85–91. (in Russ.)
4. Vitkovskaya M.I., Trotsuk I.V. [Adaptation of Foreign Students to the Living and Studying Circumstances in Russia]. *Bulletin of People's Friendship University of Russia. Ser. Sociology*, 2004, no. 6–7, pp. 267–283. (in Russ.)
5. Dresvyannikov V.A. *Andragogika: printsipy prakticheskogo obucheniya dlya vzroslykh* [Andragogy: Principles of Practical Education for Adults]. Available at: <http://www.elitarium.ru/obuchenie-princip-znaniya-opyt-celi-potrebnosti-razvitie-andragogika-sposobnosti/> (accessed 20.03.2021).
6. Evsina E.V. [Structure of Lecturers' Readiness to Work in International Students' Groups as a Pedagogical Phenomenon and Pedagogical Concept]. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Education. Educational Sciences*, 2020, vol. 12, no. 4, pp. 79–87. (in Russ.) DOI: 10.14529/ped200408
7. Kissel O.V., Zerkina N.N. [Approaches, Forms and Methods for Adult Education]. *Obrazovanie, innovatsii, issledovaniya kak resurs razvitiya soobshchestva: materialy II Mezhdunarodnoy nauchno-metodicheskoy konferentsii* [Education, Innovations, Research as a Resource for a Community Development]. Cheboksary, Sreda Publ., 2018, pp. 71–74. (in Russ.)

8. Kotlyarova I.O., Prochazka M. [Informal Learning in Continuing Education of Scientific-Pedagogical Employees]. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Education. Educational Sciences*, 2016, vol. 8, no. 4, pp. 16–22. (in Russ.) DOI: 10.14529/ped160402
9. Klyucharev G.A. [Project “5–100”: Some Current Results]. *Bulletin of People’s Friendship University of Russia. Ser. Sociology*, 2018, vol. 18, no. 1, pp. 100–116. (in Russ.)
10. Kukuev A.I. [Methods for Teaching Adults: Classification Problem]. *Topical Issues of Additional Vocational Education in the South of Russia*, 2008, no. 1 (5), pp. 31–37. (in Russ.)
11. Marinenko O.P. [Pedagogical Support for International Students in the Process of Getting Education]. *Academic Notes of ZabGU*, 2017, vol. 12, no. 2, pp. 22–31.
12. Mezentseva L.V. [Teaching Adults: about Forms and Methods]. *Bulletin of Volzhski University Named after V.N. Tatischeva*, 2015, pp. 115–132. (in Russ.)
13. Serikov G.N. *Obrazovanie i razvitie cheloveka* [Education and Development of a Person]. Moscow, 2002. 416 p.
14. Sleptsova M.V. [The Analysis of the Term Definition “Multicultural Educational Environment”]. *Vocational Education in Russia and Abroad*, 2017, no. 3 (27), pp. 53–58. (in Russ.)
15. Taraseeva N.I. [The Analysis of the Peculiarity of Getting Educational Services and Adaptation of Foreigners]. *Open Education*, 2018, vol. 22, no. 4, pp. 21–33. (in Russ.)
16. Tkacheva O.V. [Competences of a Lecturer at Higher School in Circumstances of Multicultural Education]. *Young Researcher*, 2019, no. 46 (284), pp. 313–316. Available at: <https://moluch.ru/archive/284/63959/> (accessed: 19.02.2021).
17. Abdullayeva S.Kh., Patrakov E.V. Psychological Aspects of Migration and Organization of Learning in a Multicultural Educational Environment. *Sibirskiy Psikhologicheskii Zhurnal*, 2017, no. 65, pp. 104–111. DOI: 10.17223/17267080/65/8
18. Bessonova E., Borovik L., Piskunova E., Cherkasova A. Features of Students’ Interaction in Multicultural Educational Environment. *Atlantis Press*, 2020, vol. 131, pp. 49–500. DOI: 10.2991/aebmr.k.200324.093
19. Budirahayu T., Saud M. Proposing an Integrated Multiculturalism Learning System: A Study from Indonesian Schools. *Asia-Pacific Education Researcher*, 2020. DOI: 10.1007/s40299-020-00521-1
20. Buryak N.Y. The Multicultural Educational Environment as a Cultural Phenomenon. *Scientific Development Trends and Education*, 2020, pp. 84–87. DOI: 10.18411/lj-02-2020-107
21. Chong C.S. Successful International Communication. *Training, Language and Culture*, 2020, vol. 4, no. 1, pp. 55–65. DOI: 10.22363/2521-442X-2020-4-1-55-65
22. Chumicheva R., Sirotkin O., Reznichenko A. Educating Tolerance in a Multicultural Environment: Opportunities and Boundaries. *E3S Web of Conferences*, 2020, vol. 210, pp. 1–7. DOI: 10.1051/e3sconf/202021017014
23. Ivanova E., Doncheva J. Ethno-Cultural and Social Problems of a Students in a Multicultural Educational Environment. *Mokslines Leidybos Deimantas, MB*, 2020, pp. 1–10. DOI: 10.33422/worldte.2019.12.925
24. Kapanova A.K., Abisheva K.M., Ajkenova R.A. Problems of Adaptation of Educational Migrants to the Multicultural Educational Environment. *Development of Education*, 2019, vol. 1, no. 3, pp. 61–65. DOI: 10.31483/r-22215
25. Knowles M.S. *Andragogy in Action: Applying Modern Principles of Adult Learning*, San Francisco, Jossey-Bass, 1984, 328 p.
26. Kolyada N., Shapovalova L., Guz Y., Melkonyan, A. Distance Learning of a Foreign Language – Necessity or Future. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 2021, vol. 16, no. 4, pp. 167–187. DOI: 10.3991/ijet.v16i04.18299
27. Kong Y., Kayumova L.R., Zakirova V.G. Simulation Technologies in Preparing Teachers to Deal with Risks. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 2017, vol. 13, no. 8, pp. 4753–4763. DOI: 10.12973/eurasia.2017.00962a
28. Koriakina A.A., Tretyakova T.V., Ignatiev V.P., Olesova S.G. Formation of Tolerance in Multicultural Educational Environment. *Espacios*, 2019, vol. 40, no. 9.
29. Mandzhieva S. Multicultural Educational Environment in Teaching Foreign Languages in the Russian Federation. *The European Proceedings of Social and Behavioral Sciences*, 2019, pp. 2120–2127.

30. Shtyrlina E.G., Palekha E.S., Kapralova J.V. Educational Potential of Multicultural Language Teaching (on the Russian Language Teaching Experience). *International Journal of Criminology and Sociology*, 2020, no. 9, pp. 989–993. DOI: 10.6000/1929-4409.2020.09.106

31. Volchenkova K.N. An Andragogical Approach to Forming Faculty Communication Competence in Foreign Language for International Activities. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Education. Educational Sciences*. 2015, vol. 7, no. 4, pp. 18–25. DOI: 10.14529/ped150403

32. Wongtrirat R., Ammigan R., Pérez-Encinas A. Building an Inclusive Community for International Students. *International Higher Education*, 2015, no. 83, pp. 17–18. Available at: <https://doi.org/10.6017/ihe.2015.83.9083> (accessed 05.03.2021). DOI: 10.6017/ihe.2015.83.9083

33. Yankina N.V. Organizing and Staging Extracurricular Cross-Cultural Events at a University with the Participation of International Students as a Way to Create Multicultural Educational Environment. *Science Vector of To Togliatti State University. Ser. Pedagogic and Psychology*, 2020, no. 3, pp. 19–23. DOI: 10.18323/2221-5662-2020-3-19-23

Received 24 June 2021

ОБРАЗЕЦ ЦИТИРОВАНИЯ

Короткова, Е.Г. Развитие компетенции профессионального общения сотрудников университетов с иностранными студентами в поликультурной образовательной среде / Е.Г. Короткова // Вестник ЮУрГУ. Серия «Образование. Педагогические науки». – 2021. – Т. 13, № 3. – С. 80–89. DOI: 10.14529/ped210307

FOR CITATION

Korotkova E.G. Developing the Competence of University Staff's Professional Communication with International Students in Multicultural Educational Environment. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Education. Educational Sciences*. 2021, vol. 13, no. 3, pp. 80–89. (in Russ.) DOI: 10.14529/ped210307
