

## Совершенствование методики экономической оценки дефицита языковых компетенций в российском бизнесе

*Н.М. Светлов*

### 1. Введение в проблему

В связи с состоявшимся вступлением России в ВТО экономика нашей страны стоит на пороге второго этапа интеграции в международное экономическое пространство. Устранение многочисленных правовых и экономических барьеров, достигаемое благодаря принятию Россией единых «правил игры» на международных рынках, выгодно одним российским участникам внешнеэкономической деятельности и подчас разорительно для других. Экономисты ещё долго будут спорить о том, окупаются ли потери выгодами в целом для страны, и если да, сколь долго будет длиться инвестиционный период интеграции России в ВТО, в течение которого затраты определённо будут выше выгод.

Однако, наряду с правовыми и экономическими барьерами, существуют ещё барьеры языковые, которые не в силах отменить никакое международное соглашение. Их присутствие снижает выгоды международной интеграции, вызывая рост потерь и затрат. Эти барьеры невозможно устранить полностью, но можно сократить их негативный эффект путём преумножения той части человеческого капитала, которую образуют языковые компетенции. Правильная языковая политика на национальном и корпоративном уровне должна обеспечить адекватный уровень вложений в формирование языковых компетенций с тем, чтобы:

- ♦ обеспечивалось полное использование резервов повышения эффективности отечественного бизнеса и его конкурентоспособности на мировых рынках;
- ♦ доходность таких вложений оставалась на конкурентоспособном уровне.

Реализация языковой политики, отвечающей указанным требованиям, предполагает решение ряда задач, в числе которых:

- ♦ насыщение рынка труда кадрами, владеющими иностранными языками, с учётом роста потребности в них по мере углубления экономической интеграции российской экономики в мировое хозяйство [2];

- ♦ повышение национального стандарта владения иностранным языком, закладываемого в основу образовательных программ начального, среднего, высшего профессионального и послевузовского образования;
- ♦ создание условий для внедрения и распространения инноваций, направленных на формирование и развитие языковых компетенций;
- ♦ создание институциональных, материальных и культурных предпосылок извлечения специфической ренты из межкультурного взаимодействия [5].

Решение перечисленных задач требует научного обеспечения. Актуальны исследования, направленные:

- ♦ на выявление и оценку имеющихся резервов повышения эффективности и конкурентоспособности российского бизнеса за счёт дальнейшего развития языковых компетенций;
- ♦ на определение пороговых размеров вложений в формирование языковых компетенций, обеспечивающих отдачу на уровне не ниже альтернативной стоимости капитала;
- ♦ на определение ключевых направлений инвестирования в развитие языковых компетенций;
- ♦ на обоснование оптимальных форм осуществления таких инвестиций;
- ♦ на определение наиболее перспективных объектов инвестирования;
- ♦ на обеспечение баланса интересов участников процесса развития языковых компетенций.

В последнее десятилетие ценный опыт подобных исследований накоплен Евросоюзом, где актуальность коммуникационных проблем и размер потенциальных резервов существенно выше, чем в России. Исследования ведутся в двух магистральных направлениях: оценка потенциальных выгод, связанных с устранением коммуникационных барьеров [3, 4]<sup>1</sup>; изучение условий возникновения ренты межкультурного взаимодействия [5]. Последняя, согласно ожиданиям исследователей, должна возникать в интернациональных рабочих группах благодаря различию подходов к решению творческих задач, коренящемуся в культурных особенностях и, в том числе, в специфике мышления, обусловленной родным языком каждого участника группы.

В России проект аналогичной направленности развёртывается на базе Московского государственного лингвистического университета (МГЛУ). Настоящая статья написана по результатам апробации анкеты, которую в даль-

<sup>1</sup> Денежная оценка совокупных резервов преодоления дефицита языковых компетенций в странах ЕС, приводимая в статье [4], вызывает сомнения. Приводимое в статье краткое описание подхода к оценке даёт основания предположить неоднократный учёт одних и тех же резервов, наблюдаемых со стороны различных хозяйствующих субъектов — участников потенциальных сделок.

нейшем предстоит использовать для формирования эмпирической базы исследования, и содержит предложения по приёмам обработки материалов исследования дефицита языковых компетенций в российском бизнесе, по содержанию анкеты и по формированию репрезентативной выборки. Круг вопросов, рассматриваемых автором настоящей статьи, ограничивается задачами экономической оценки резервов, связанных с возможностями снижения дефицита языковых компетенций. В связи с этим не возникает необходимости рассматривать обследуемую совокупность как выборку из какой-либо генеральной совокупности. Полученные выводы, строго говоря, не могут быть распространены за пределы обследованной совокупности анкет. Однако они могут служить отправной точкой для формулирования гипотез, проверяемых на последующих этапах исследования при посредстве выборочного метода.

## **2. Содержание разделов анкеты, используемых для экономической оценки дефицита языковых компетенций**

Анкета, разработанная специалистами МГЛУ при участии автора данной статьи, предназначена для формирования эмпирической базы исследований, позволяющих решать комплекс научных проблем, связанных с выявлением и преодолением дефицита языковых компетенций. В данной статье мы анализируем только те разделы анкеты, которые напрямую имеют отношение к оценке соответствующих экономических резервов. На данной фазе исследования не ставится задача изучения позитивного синергетического эффекта межкультурного взаимодействия, и соответствующих вопросов анкета не содержит.

Анкета является анонимной, однако содержит вопросы о наименовании фирмы, в которой работает респондент, и о его должности.

В анкете можно условно выделить следующие группы вопросов:

- 1) общая информация о респонденте;
- 2) сведения о владении респондентом иностранными языками;
- 3) сведения о переводческой деятельности в компании (раздел заполняется только переводчиками);
- 4) сведения о востребованности языковых компетенций респондента;
- 5) сведения об использовании языковых компетенций на фирме (организационные формы, технические средства);
- 6) сведения о потерях из-за дефицита языковых компетенций;
- 7) сведения о неудовлетворённой потребности в языковых компетенциях.

В шестую группу, имеющую прямое отношение к целям статьи, входят следующие вопросы:

- 1) сталкивалась ли ваша компания на протяжении своей деятельности с трудностями лингвистического и социокультурного характера при заключении контрактов с зарубежными партнёрами? (выделено три вида трудностей с вариантами ответа «да/нет/затрудняюсь ответить», предусмотрена возможность указания трудностей помимо перечисленных);
- 2) упускала ли ваша компания в течение последних трёх лет выгодный контракт из-за недостаточного владения иностранными языками? (закрытый вопрос с восемью градациями по стоимости упущенного контракта плюс вариант «не упускала»);
- 3) упускала ли ваша компания в течение последних трёх лет выгодный контракт из-за недопонимания культурных особенностей зарубежных партнёров? (аналогично предыдущему);
- 4) наблюдаете ли вы потери рабочего времени в компании из-за недостаточного уровня владения иностранными языками и недопонимания культурных особенностей зарубежных партнёров? (да/нет);
- 5) как вы полагаете, наносится ли ущерб деловой репутации вашей компании из-за каких-либо трудностей лингвистического и/или социокультурного характера? (да/нет).

Общим методологическим принципом оценки резервов, связанных с дефицитом языковых компетенций, на основе данных анкетирования является принцип нижней границы. В соответствии с ним, в качестве оценки резервов принимается наименьшая оценка уровня резервов, согласующаяся с данными анкетирования. Этот принцип вытекает из более общего принципа пессимизма, применяемого при оценке инвестиционного потенциала в условиях неопределённости. Поскольку задействование выявленных резервов возможно при осуществлении определённых вложений, следование данному принципу представляется вполне обоснованным, принимая во внимание склонность респондентов к утаиванию части информации, отсутствие возможностей проведения сплошного анкетирования, неполную информированность респондентов. Если, следуя данному принципу, удаётся доказать наличие резервов в масштабе, представляющем коммерческий интерес для их реализации, возникают достаточные основания для теоретического вывода о существенном влиянии фактора дефицита языковых компетенций на развитие бизнеса в России. За ним следуют практические рекомендации о целесообразности вложений в решение этой проблемы. В противном случае оба вопроса остаются открытыми — возможно, при таком исходе их удастся ре-

шить в ходе более масштабного исследования или на основе иного методологического подхода.

По замыслу составителей анкеты, вопросы 2) и 3) шестой группы дают непосредственную стоимостную оценку не использованных конкретной фирмой резервов, связанных с упущением выгодных контрактами. Поскольку не все респонденты одинаково информированы о фактах срыва контрактов, в качестве оценки следует принимать наибольшую стоимость упущенных контрактов из всех ответов респондентов, работающих на одной и той же фирме.

Оба данных вопроса сопровождаются дополнительными вопросами о степени уверенности респондента в предоставляемой информации (три градации). Если респондент совершенно не уверен в предоставляемой информации, ответы на вопросы 2) и (или) 3) следует игнорировать. Если не вполне уверен — их предлагается учитывать с понижающим весовым коэффициентом 0,5.

По результатам вопросов 4) и 5) вывод о размерах имеющихся резервов оценивается косвенно и крайне приближённо на основании ответов на следующие вопросы пятой группы:

- 1) считаете ли вы необходимым наличие в штате вашей компании сотрудников-носителей иностранного языка?
- 2) организовано ли в вашей компании изучение/совершенствование навыков владения иностранными языками?
- 3) существует ли необходимость развития (финансирования) вашей компанией направления деятельности, связанного с совершенствованием/развитием лингвистического обеспечения основных целей и задач организации?
- 4) получаете ли вы дополнительное материальное вознаграждение за знание языков? Если да, то в каком объёме? (руб./мес.).

При этом делается допущение (весьма обязывающее), что принимая соответствующие управленческие решения, фирмы в среднем действуют рационально, то есть не идут на непроизводительные затраты, а управленческие ошибки в сторону чрезмерных затрат в среднем по исследуемой совокупности компенсируются управленческими ошибками противоположной направленности.

Так, потребность в штатных сотрудниках-иностранцах означает, что имеющиеся потери соизмеримы с оплатой труда иностранца-носителя языка, в котором данная фирма испытывает потребность (во всяком случае, не ниже средней заработной платы по региону). Наличие внутрифирменного обучения иностранному языку (эффект которого проявится только в будущем) указы-

вает на то, что цена имеющихся коммуникационных и социокультурных проблем, испытываемых фирмой, во всяком случае не меньше рыночной стоимости обучения хотя бы одного сотрудника. Наличие дополнительного материального вознаграждения за владение иностранным языком указывает на то, что фирма готова нести дополнительные издержки, если сотрудник освоит иностранный язык либо будет замещён другим сотрудником со знанием иностранного языка, поскольку ожидает выгод, превосходящих эти издержки.

Вопрос о необходимости финансирования совершенствования лингвистического обеспечения служит для контроля органичности (внутренней и взаимной согласованности) ответов респондентов. Вопрос 1) из шестой группы служит той же цели. Кроме того, при достаточном числе анкет он позволяет проводить структурный анализ выявленных резервов.

### 3. Апробация анкеты

Анкета апробирована в ходе малобюджетного анкетирования сотрудников ряда организаций города Москвы, различающихся размером, профилем деятельности и организационно-правовой формой. Цель апробации заключалась в оценке способности респондентов понять вопросы анкеты в соответствии с замыслом составителей, готовности давать ответы на них, а также информативности анкеты с точки зрения поставленных исследовательских задач. Собрано 145 анкет. После отбраковки анкет, дважды заполненных одними и теми же респондентами, осталось 140 анкет из 28 или 29 коммерческих организаций. В трёх анкетах организации не указаны, но организационную принадлежность двух из них удалось определить с приемлемой надёжностью. Максимальное число анкет, заполненных в одной и той же организации — 27. Среднее число анкет в расчёте на одну организацию — 5,0. В семи организациях было опрошено лишь по одному респонденту, что не позволяет судить о внутренней органичности оценок, полученных на основе этих семи анкет.

11 респондентов, работающие в четырёх фирмах, не участвуют в профессиональной коммуникации на иностранных языках. На одной из них (с численностью занятых 4 чел., причём все четверо заполнили анкеты) профессиональная коммуникация на иностранных языках не осуществляется. Исходя из целей данной статьи, заключающихся в оценке адекватности анкеты задачам выявления резервов, связанных с дефицитом языковых компетенций, мы исключили эту организацию из анализируемой совокупности, после чего в нашем распоряжении осталось 136 анкет из 27 достоверно различных организаций (среднее число анкет на организацию 5,04).

Анкеты заполнялись без сопровождения интервьюера.

Численность работников фирм, охваченных анкетированием, составила от 2 до 247000 чел. Ответы респондентов на вопрос о численности работников в большинстве случаев отвечают требованию внутренней органичности: ответы респондентов, работающих в одной и той же организации, как правило, не вступают в противоречие друг с другом, расходясь в пределах десятков процентов. Исключение составляют две организации. В одной из них некоторые респонденты указали численность сотрудников дополнительного офиса, в котором проводилось анкетирование, а другие — численность сотрудников всей организации. В другой причина разброса в оценках численности сотрудников, составляющего 350%, не выявлена. Имеется одна организация, о численности работников которой не сообщил ни один из семи респондентов.

Пять респондентов выполняют переводческие функции. Трое из них занимают должности главных специалистов, один — координатора проектов и лишь один является штатным переводчиком. Только один респондент сообщил, что получает дополнительное вознаграждение за владение иностранным языком. Он занимает должность главного специалиста и выполняет переводческие функции.

Таблица 1

Распределение респондентов по числу используемых ими способов профессиональной коммуникации на иностранных языках

Число способов	Число анкет	Несмещённая оценка вероятности
1	18	0,13
2	21	0,15
3	47	0,34
4	26	0,19
5	17	0,13
Не участвуют	7	0,06

Респонденты отмечают использование иностранных языков при следующих видах профессиональной коммуникации:

- ♦ переписка с зарубежными партнёрами по электронной почте — 117 анкеты (несмещённая оценка вероятности<sup>2</sup> составляет 0,86);
- ♦ общение с зарубежными партнёрами по телефону — 97 анкет (0,71);
- ♦ личные встречи с зарубежными партнёрами — 93 анкеты (0,68);
- ♦ общение с зарубежными партнёрами через Skype или ICQ, в том числе в формате телеконференций — 43 анкеты (0,32);
- ♦ почтовая переписка с зарубежными партнёрами — 36 анкет (0,27);
- ♦ другие способы коммуникации — 4 анкеты (0,04).

Данные табл. 1 характеризуют степень разнообразия способов коммуникации на иностранных языках, используемых каждым респондентом. Большинство респондентов используют одновременно от трёх до четырёх способов. Следовательно, они, как правило, испытывают потребность в разнообразных языковых компетенциях, связанных как с устным, так и письменным общением, в том числе с письменным общением в реальном времени (ICQ, короткие сообщения Skype, SMS), долю которого имеющийся вопросник не позволяет точно установить.

88 респондентов из 17 организаций сообщили, что их организации не используют компьютерные технологии в переводе (включая компьютерные словари и online-переводчики). Результаты опроса сотрудников 7 фирм из 17 не обладают внутренней органичностью: респонденты дают взаимоисключающие ответы на этот вопрос. Мы предполагаем, что если хотя бы один респондент указал на использование таких технологий на фирме, где он работает, то они используются в действительности, хотя не все её сотрудники об этом осведомлены. С учётом этого предположения на фирмах, не использующих компьютерные технологии в переводе, работает лишь 33 респондента. Следовательно, несмещённая оценка вероятности неиспользования респондентом компьютерных технологий в обследованной совокупности составляет 0,25.

47 респондентов, представляющих 13 организаций, указывают на наличие в их штате иностранцев. Один респондент не дал содержательного ответа на этот вопрос. В четырёх организациях ответы не обладают внутренней органичностью, и мы принимаем, что иностранцы в этих организациях работают, хотя не все респонденты об этом осведомлены. Таким образом, в фирмах, имеющих иностранных сотрудников в штате, работает 90 респондентов (несмещённая оценка вероятности — 0,66). На вопрос о необходимости наличия иностранных сотрудников в штате организации положительно ответи-

<sup>2</sup> Несмещённая оценка вероятности рассчитывается по формуле  $(n+1)/(k+m)$ , где  $n$  — число респондентов, выбравших данный вариант ответа;  $k$  — общее число анкет;  $m$  — число вариантов ответа на данный вопрос [1].

ли 65 респондентов (0,48); при этом 31 из них работает на фирмах, где такие сотрудники уже имеются, а респондентам об этом известно. Не получен ответ на этот вопрос от одного респондента. Эти ответы приводят нас к выводу о *наличии осознанной потребности в работниках-носителях иностранного языка и иностранной культуры примерно в половине фирм обследованной совокупности.*

55 респондентов сообщают о наличии обучения иностранным языкам в их организации. Требование внутренней органичности результатов анкетирования не соблюдается в пяти фирмах, где ответы сотрудников одной и той же организации противоречат друг другу. Мы полагаем, что внутрифирменное обучение иностранному языку в этих фирмах имеется, но не все сотрудники о нём осведомлены. С учётом этого предположения в организациях, где такое обучение практикуется, работает 81 респондент. Таким образом, средний респондент имеет 59% шансов работать в организации, предоставляющей своим сотрудникам возможность обучения иностранному языку.

Анкеты 44 респондентов (0,33) полностью отрицают наличие затруднений, вызванных языковым и культурным барьером. Если к ним добавить анкеты лиц, не уверенных в наличии таких затруднений, их число составит 99 (0,72). Итак, только 42 респондента (0,31) наблюдают какие-либо затруднения в связи с этим фактором. В целом по ответам на эту группу вопросов можно заключить, что *сотрудники фирм, принадлежащих обследованной совокупности, примерно в трети случаев расценивают языковые и культурные барьеры как препятствие ведению бизнеса своей фирмы, устранение которого желательно.* Уверенные сообщения о конкретных видах затруднений встречаются:

- ♦ слабое владение профессиональной лексикой — в 22 анкетах (0,17);
- ♦ слабое знание иностранного языка — в 18 анкетах (0,14);
- ♦ культурные барьеры — в 14 анкетах (0,11).

Названным затруднениям респонденты ставят в соответствие следующие виды потерь:

- ♦ потери времени (32 респондента, 0,24);
- ♦ ущерб деловой репутации (31 респондент, 0,23).

Однако эти ответы не отвечают в полной мере критерию внешней органичности: 18 респондентов, отметивших наличие коммуникационных трудностей, не указали никаких потерь, то есть, по сути дела, не смогли раскрыть суть отмечаемых ими затруднений, идентифицировать их вредоносный эффект. Это обстоятельство снижает доверие к результатам анкетирования и является основанием для совершенствования анкеты.

39 респондентов считают оправданным выделение дополнительных финансовых ресурсов на решение коммуникационных проблем (несмещённая оценка вероятности — 0,29). Эти респонденты работают на 14 фирмах из 27. Среди респондентов, работающих на одних и тех же фирмах, не встречается случаев консенсуса по этому вопросу. В целом полученные результаты согласуются с выводом о том, что *в совокупности, идентичной обследованной по своей структуре, примерно от четверти до трети фирм потенциально могут стать заказчиками мероприятий по преодолению дефицита языковых компетенций, если их устроит цена предложения соответствующих услуг.*

Трое респондентов, представляющие две фирмы, сообщили об известном им факте упущения контракта в течение последних трёх лет в связи с недостаточным знанием иностранного языка. На одной из двух фирм, где работает около 150 чел., об этом сообщил лишь один респондент из десятих, причём он не вполне уверен в том, что такой факт имел место; зато есть респонденты, сообщающие об отсутствии подобных контрактов и о своей полной информированности по этому вопросу. В связи с этим мы признали, что на данной фирме упущенных контрактов не было. На другой, где работает всего шестеро человек, об упущенном контракте сообщили двое респондентов из пятерых, причём один из них полностью уверен в том, что факт имел место. Ни один из респондентов с этой фирмы не заявлял с уверенностью об отсутствии таких фактов, хотя некоторые высказывали такое предположение.

Исключив из совокупности анкеты респондентов, заявивших, что не имеют информации по этому вопросу (оставшихся респондентов назовём информированными), рассчитаем несмещённые оценки вероятностей:

- 1) события «информированный респондент работает на фирме, упустившей хотя бы один контракт из-за слабого знания языка»;
- 2) события «информированный респондент располагает сведениями об упущенном контракте».

Первая из них составляет 0,04, вторая — 0,02. При расчёте первого значения фирму, хотя бы один респондент которой, указавший на наличие потерь, располагает достоверной информацией, следует приравнивать к двум фирмам, в которых все респонденты, указавшие на наличие потерь, высказывают только предположение, но ни один из них не отрицает наличие потерь с уверенностью (таких фирм в нашей совокупности не оказалось). При расчёте второго показателя двое респондентов, высказавших предположение, приравниваются к одному заявившему о достоверности сведений.

О контрактах, упущенных в течение последних трёх лет по причине непонимания культурных особенностей партнёров, сообщают четверо инфор-

мированных респондентов из трёх фирм. На одной из них, где занято 13 сотрудников, респондент сообщает об этом факте с уверенностью. На другой, где занято 6 чел., о таком факте с уверенностью заявляют двое респондентов и ни один не отрицает его с уверенностью, хотя один из информированных респондентов предполагает, что таких контрактов не было. На третьей, имеющей в своём штате около 150 чел., в пользу упущения контрактов по данной причине высказано одно предположение, однако девять респондентов с уверенностью отрицают подобные события. На этом основании мы будем считать, что данная фирма на самом деле не упускала контракты по причине культурных различий. Исходя из данных предположений, вероятность того, что информированный респондент работает на фирме, упустившей хотя бы один контракт из-за непонимания культурных особенностей партнёра, составляет 0,05. Вероятность того, что информированный респондент располагает информацией о контракте, упущенном по данной причине<sup>3</sup>, составляет 0,03.

Вывод по группе вопросов об упущенных контрактах следующий: *мы получили свидетельства возможности упущения контрактов как из-за недостаточного знания языка, так и из-за культурных различий между участниками сделки*. Исходя из данных обследованной совокупности, с первой проблемой в течение трёхлетнего периода может сталкиваться около 7% фирм, имеющих дело с иностранными партнёрами, а со второй — около 10% (несмещённая оценка вероятности). Эти события слишком редки, чтобы можно было сделать заслуживающие внимания выводы о связи этих вероятностей с размерами фирм на основе имеющихся в нашем распоряжении 136 анкет.

Аппроксиматором возможного эффекта полного устранения коммуникационных проблем служит минимальная оценка размера потерь, которые фирмы обследованной совокупности несут в связи с этими проблемами, выявленных в результате расчётов на основе данных анкетирования. Выводы о размерах резервов повышения эффективности профессиональной коммуникации с иностранными партнёрами, которые мы здесь приводим, иллюстративны и не имеют научного значения. Причина заключается в том, что обследованная нами совокупность не обладает статистической репрезентативностью по отношению к какой-либо генеральной совокупности. Она формиро-

<sup>3</sup> Те же вероятности присущи возможности упущения контрактов хотя бы по одной (любой) из двух указанных причин: о потере контрактов из-за недостаточного знания языка сообщали только респонденты из числа тех, кто указывал на наличие контрактов, упущенных из-за непонимания культурных различий.

валась из соображений оперативного получения сведений о пригодности разработанной анкеты для сбора данных о фирмах, различающихся размерами и видами экономической деятельности. Формулировки выводов, полученные на основе оценки, полученной на основе обследованной совокупности, можно распространить лишь на некую условную генеральную совокупность, структура которой совпадает со структурой обследованной совокупности. Такая совокупность не совпадает ни с одним слоем российского бизнеса, выделяемым по какому-либо объективному критерию и рассматриваемым в качестве потенциального объекта актуального научного исследования. Из числа экономических оценок, которые могут быть получены на имеющейся в нашем распоряжении эмпирической базе, наибольшего доверия заслуживают денежные оценки потерь, связанных с упущенными контрактами. Апробация разработанной для этой цели методики станет предметом последующих публикаций.

## 5. Рекомендации по совершенствованию методики

Проведённое исследование позволило дать оценку применяемой методике и её информационной базе. Методика показала себя способной достигать поставленной цели оценки экономических резервов, обусловленных языковыми и культурными барьерами межнациональной коммуникации. При адекватной информационной базе и репрезентативной выборке она позволит получить количественные оценки, имеющие как научное, так и прикладное значение.

Главной задачей последующих этапов исследований в данном направлении является достижение репрезентативности информационной базы. Для этого необходимо:

- ♦ чётко определить исследуемую генеральную совокупность, приняв решение о размерах и видах деятельности включаемых в неё фирм (например: совместные предприятия; внешнеторговые организации; организации, участвующие в международных проектах; коммерческие банки; предприятия, предоставляющие услуги иностранцам; коммерческие образовательные учреждения; фирмы, специализирующиеся на переводческих услугах);
- ♦ обеспечить репрезентативную выборку из генеральной совокупности с тем, чтобы распределение численности фирм различных размеров и видов деятельности в выборке соответствовало их распределению в генеральной совокупности;

- ♦ обеспечить численность респондентов на каждой фирме, пропорциональную числу штатных работников;
- ♦ учитывая редкость случаев потери контрактов из-за дефицита языковых компетенций, общее число фирм в выборке должно составлять не менее 300, число заполненных анкет — не менее 1000...1500;
- ♦ чтобы предотвратить необдуманные ответы, неверное понимание вопросов и технические ошибки при заполнении анкет, опрос должен проводиться, как правило, в форме интервью;
- ♦ проведение опроса целесообразно поручить специализированной организации, услуги которой оплатит за счёт средств гранта на продолжение исследований по данной теме.

Обработка данных пилотного анкетирования показала, что исследовательский потенциал методики может быть существенно увеличен при условии внесения некоторых корректировок в анкеты (программы интервью).

Во-первых, целесообразно исключить открытые вопросы о наименовании фирмы и о должности респондента, фактически раскрывающие его личность. Вместо них предусмотреть указание кода вида экономической деятельности фирмы согласно соответствующему общероссийскому классификатору (открытый вопрос) и закрытый вопрос о должностных обязанностях (управление фирмой; управление подразделением фирмы; управление производством; управление финансами; связи с партнёрами; связи с общественностью; реклама и маркетинг; логистика; информационные технологии; перевод; обучение; выполнение работ и оказание услуг; другое).

Поскольку при обработке данных анкетирования требуется выполнять группировку анкет по фирмам, интервьюер (или распространитель анкеты) должен предварительно пометить все бланки анкет, передаваемые для заполнения сотрудникам одной и той же фирмы, одним и тем же кодом, уникальным для каждой фирмы. Лица, допущенные к обработке анкет, не должны иметь доступ к расшифровке этого кода.

Во-вторых, целесообразно дополнить анкеты одним или несколькими вопросами, которые характеризуют размер бизнеса стоимостными показателями: стоимость активов фирмы, годовой оборот. Такие вопросы позволят анализировать выявленные экономические резервы в разрезе размера и эффективности бизнеса, построить дополнительные критерии проверки органичности ответов респондентов. Кроме того, необходимо охарактеризовать эффективность функционирования фирмы рентабельностью её продаж. Данный показатель нужен для оценки экономического эффекта, связанного с упущенными контрактами, без обращения к произвольным допущениям о

рентабельности, как это было сделано в настоящей статье. Сведения о стоимостных показателях и рентабельности могут быть запрошены у респондентов или заполнены интервьюером по материалам открытых источников.

В-третьих, предлагается дополнить анкету вопросом об оценке потерь рабочего времени из-за языковых и культурных барьеров (в часах или днях). Это позволит получить ещё один критерий стоимостной оценки имеющихся резервов, позволяющий повысить надёжность получаемых результатов, улучшить контроль органичности ответов респондентов.

В-четвёртых, выявленное в отдельных анкетах несоответствие указаний на трудности, возникающие в связи с межнациональной коммуникацией, ответам о конкретных видах наносимого ущерба, можно преодолеть. Для этого следует расширить перечень вопросов о видах возникающего ущерба, добавив, например, такие его виды, как психологический дискомфорт, снижение производительности труда и т.п. Это позволит более точно контролировать взаимную согласованность ответов на вопросы двух указанных групп, ввести более жёсткие критерии отбраковки анкет, не отвечающих требованиям органичности. В формулировке уже имеющихся в анкете вопросов желательно прямо увязывать выявленные трудности с потерями: например, «*приводят ли указанные вами трудности межнациональной коммуникации к последствиям, отрицательно влияющим на деловую репутацию фирмы?*»

В-пятых, вопрос о желательности иностранцев в штате следовало бы переформулировать таким образом, чтобы респонденту было понятно, что речь идёт не об уже имеющихся в штате иностранцах и не о замене русскоязычного работника иностранцем, а о принятии в штат нового сотрудника-иностранца, сопровождаемом увеличением фонда заработной платы и налоговой нагрузки на фирму.

В-шестых, проведённое исследование установило, что анкеты многочисленных респондентов, служебные обязанности которых не предполагают широкой информированности об экономике и деловых связях фирмы, в которой они трудятся, недостаточно информативны для целей настоящего исследования, но увеличивают затраты времени и труда на их обработку и усложняют алгоритмы аналитических расчётов. В связи с этим имеет смысл обсудить предложение о включении вопросов блока 6 только в анкеты, предоставляемые первым лицам обследуемых фирм, гарантированно располагающим необходимой информацией, либо старшим по должности из числа респондентов каждой фирмы. При этом решающее значение для успеха исследования будет иметь число опрошенных фирм.

## 6. Заключение

Проведённое пилотное анкетирование дало нам возможность решить ряд важных исследовательских задач:

- ♦ оценить содержание анкеты в целом, дать заключение о его пригодности для получения экономически значимых количественных оценок;
- ♦ подтвердить информативность всей совокупности вопросов анкеты, нацеленных на получение таких оценок: даже ограниченная информационная база пилотного анкетирования показала, что вопросы обеспечивают разнообразие ответов, достаточное для их последующей статистической обработки;
- ♦ апробировать на конкретных данных разработанную методику количественного анализа результатов анкетирования и показать её соответствие стоящим перед ней исследовательским задачам;
- ♦ разработать ряд рекомендаций по совершенствованию содержания анкеты.

Полученные результаты обосновывают целесообразность дальнейших исследований экономических резервов, связанных с языковыми и культурными барьерами межнациональной бизнес-коммуникации, с использованием выбранной методики и с учётом рекомендаций по её совершенствованию, приведённых выше.

## Библиографический список

1. Светлов Н.М. Обоснование весовых коэффициентов исходов в стохастических моделях сельскохозяйственного производства // Доклады ТСХА. М.: Издательство МСХА, 1995, вып. 266, с. 190-195.
2. Титкова О.И. Международные магистерские программы как современный образовательный продукт // Вестник Московского государственного лингвистического университета, 2011, вып. 612, с. 9-18.
3. Language needs questionnaire // Language strategies for competitiveness and employability. EU education, audiovisual and culture executive agency, 2012. – <http://www.celan-platform.eu/events.html>, accessed 09.03.2013.
4. Sprachen und Geschäftserfolg: Wettbewerbsfähiger durch Sprachkenntnisse. Empfehlungen des Wirtschaftsforums für Mehrsprachigkeit bei der Europäischen Kommission. Europäische Gemeinschaften, 2007. – 14 p.

5. The DYLAN project booklet: Language dynamics and management of diversity. 2006-2011. – 35 p.