

УДК 330.131.5:81-139

Н.М. Светлов, доктор эконом. наук,  
профессор каф. менеджмента и маркетинга,  
E-mail svetlov@timacad.ru

## Методика экономической оценки дефицита лингвистических компетенций в российском бизнесе

Разработан методический подход к выявлению экономических резервов, обусловленных дефицитом лингвистических компетенций организации. Введено понятие «капитал лингвистических компетенций». Дается оценка пригодности эмпирической базы, собранной в процессе пилотных опросов, для выявления отдельных видов исследуемых резервов и для формирования целевой группы организаций, в которых проблема дефицита капитала лингвистических компетенций актуальна. Обоснованы предложения по совершенствованию программы опроса.

*Ключевые слова:* капитал лингвистических компетенций; экономические резервы; упущенные контракты; транзакционные издержки.

### 1. Введение в проблему

В связи с вступлением России в ВТО экономика страны стоит на пороге второго этапа интеграции в международное экономическое пространство. Устранение правовых и экономических барьеров вследствие принятия Россией единых правил игры на международных рынках создает новые возможности и новые угрозы для участников внешнеэкономической деятельности. Однако, наряду с правовыми и экономическими барьерами, существуют барьеры языковые [4] и культурные [1]. Их присутствие снижает выгоды международной интеграции, вызывая рост потерь и затрат. Эти барьеры невозможно устранить полностью, но можно сократить их негативный эффект путем преумножения той части человеческого капитала организации, которую образуют лингвистические компетенции.

Правильная языковая политика на национальном и корпоративном уровне должна обеспечить адекватный уровень вложений в формирование лингвистических компетенций. Выполнение этих требований предполагает решение ряда задач, в числе которых:

- ♦ насыщение рынка труда кадрами, владеющими иностранными языками, с учетом роста потребности в них по мере углубления экономической интеграции российской экономики в мировое хозяйство [5];
- ♦ 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.

Решение перечисленных задач требует научного обеспечения. В последнее десятилетие масштабные исследования проведены в Евросоюзе, 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 [6, 7]<sup>1</sup>; изучение условий возникновения ренты межкультурного взаимодействия [8]. Последняя, согласно ожиданиям исследователей, должна возникать в интернациональных рабочих группах в результате различия 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 по исследованию потенциального эффекта преодоления коммуникационных барьеров выполняется Московским государственным лингвистическим университетом (МГЛУ). Исследование, представленное в статье, выполнено в рамках этого проекта. Его цель состоит в разработке методического подхода к выявлению экономических резервов, обусловленных дефицитом лингвистических компетенций российских организаций, и его апробации на собранном эмпирическом материале.

Полученные количественные оценки характеризуют только обследованную совокупность, не обладающую репрезентативностью по отношению к какой-либо определенной генеральной совокупности организаций. Они имеют преимущественно иллюстративное значение. Выводы качественного характера о наличии тех или иных видов потерь или резервов в российских коммерческих организациях достоверны.

### 2. Методический подход к экономической оценке дефицита лингвистических компетенций

Предметом, к исследованию которого применяется разрабатываемый в статье методический подход, является особая составляющая человеческого капитала фирмы — *капитал лингвистических компетенций*, т. е. способность персонала эффективно осуществлять коммуникации на иностранных языках, вовлеченная в процесс создания добавленной стоимости и, следовательно, в кругооборот капитала. Конечной целью разрабатываемого подхода является возможность, при наличии адекватной эмпирической базы, стоимостной оценки данного вида капитала, анализа эффективности его при-

<sup>1</sup> Денежная оценка совокупных резервов преодоления дефицита языковых компетенций в странах ЕС, приводимая в статье [7], вызывает сомнения. Приводимое в статье краткое описание подхода к оценке дает основания предположить неоднократный учет одних и тех же резервов, наблюдаемых со стороны различных хозяйствующих субъектов — участников потенциальных сделок.

менения и приращения. На данном этапе решается более узкая задача стоимостной оценки экономических резервов, обусловленных дефицитом лингвистических компетенций.

При оценке данных резервов мы руководствуемся следующими четырьмя принципами:

- ♦ *принцип пессимизма*, согласно которому из оценок экономических резервов, согласующихся с имеющимися данными, мы выбираем наименьшую. Таким образом, при использовании эмпирической базы, характеризующейся высокой степенью неопределенности данных, мы получаем размеры резервов, на которые бизнес может рассчитывать наверняка. Заключение о выгодности мероприятий по наращиванию капитала лингвистических компетенций оказывается в этом случае достоверным, в то время как обратное заключение может быть опровергнуто при наличии более объемной или детальной эмпирической базы;

- ♦ *принцип оборота* заключается в оценке резервов роста *выручки*. Он предполагает последующее сопоставление резервов с затратами, необходимыми для использования резерва. Всюду, где явно не оговорено иное, числовые показатели резервов следует рассматривать как гарантированный рост выручки в случае оптимальной обеспеченности капиталом лингвистических компетенций;

- ♦ *принцип рациональности* допускает, что лингвистическая политика, фактически осуществляемая организацией, имеет под собой рациональные экономические основания, а значит, любые затраты, фактически направляемые организацией на развитие лингвистических компетенций, приносят ей выгоды, превосходящие затраты;

- ♦ *суть принципа информированности* состоит в том, что если хотя бы один респондент с уверенностью сообщает какой-либо факт об организации, в которой он работает, а другие респонденты этот факт не сообщают, то данный респондент считается информированным об этом факте, а остальные респонденты — не информированными. На этом основании факт признается действительным. Если же некоторые респонденты с уверенностью сообщают взаимоисключающие сведения об организации, мы признаем эти сведения недостоверными, а респондентов — не информированными.

Оцениваемые резервы по своей природе представляют собой часть транзакционных издержек исследуемых организаций, обусловленную неспособностью точно воспринимать смысл сообщений на иностранных языках, необходимостью дополнительных затрат времени и денежных средств на его

восприятие, затруднениями, обусловленными незнанием культурных особенностей иноязычных деловых партнеров [2].

Учитывая нерепрезентативность и принципиально дискретную природу большинства показателей доступной нам эмпирической базы, мы не можем применять параметрические методы статистического анализа данных. В основу разработанной методики положен расчет несмещенной оценки вероятности события, согласующейся с эмпирическими данными [3]. Оценки *безусловных* вероятностей, полученные данным способом, используются для получения стоимостных оценок имеющихся резервов, а *условных* — для исследования влияния лингвистических факторов на вероятность возникновения коммуникационных проблем в деятельности организации и, далее, для выделения целевых групп организаций.

Имеющаяся в нашем распоряжении эмпирическая база содержит всего лишь два показателя, допускающих прямую стоимостную оценку соответствующих резервов. Поскольку соответствующие вопросы анкет предполагают девять вариантов ответа, а численность информированных респондентов в обследованной совокупности сравнительно невелика, для применения метода [3] существенное значение имеет обоснованный выбор модели изучаемой ситуации. От выбранной модели зависит априорная оценка вероятностей суммы упущенного контракта в ситуации полной неопределенности, т. е. в отсутствие каких-либо эмпирических данных.

Потерь нет (0,5)	Потери есть (0,5)			
	Потери менее 100 тыс. руб. (0,25)	Потери свыше 100 тыс. руб. (0,25)		
		Потери менее 300 тыс. руб. (0,125)	Потери свыше 300 тыс. руб. (0,125)	
		Потери менее 1 млн. руб. ( $2^{-4}$ )	Потери свыше 1 млн. руб. ( $2^{-4}$ )	
В скобках приведены априорные вероятности гипотез в ситуации полной неопределенности				

Рис. 1. Структура модели гипотез об уровнях потерь, обусловленных упущенными контрактами

Предположению о том, что вопрос допускает любой из девяти *взаимно независимых* ответов, соответствуют равные априорные вероятности каждого из ответов, составляющие  $\frac{1}{9}$ . Однако подобный исход заведомо не согласуется с априорным знанием сути моделируемого явления.

В нашем случае, следуя методологическому принципу принятия минимально необходимого количества предположений, разумно взять за основу модель бинарного дерева (рис. 1), представляющую получение сведений о размере потерь как *последовательность* ответов на вопросы, предполагающие два взаимно независимых варианта ответа каждый. С точки зрения

теории статистики существенно то обстоятельство, что один из вариантов ответа порождает неопределенность, в то время как другой вариант полностью ее снимает. Такая модель корректнее модели, предполагающей девять а priori равновероятных альтернатив. Она учитывает априорное знание, заключающееся в том, что отсутствие потерь не менее вероятно, чем их наличие, а превышение предшествующего рубежного уровня потерь является предпосылкой превышения следующего уровня. Последнее означает, что варианты ответов не являются независимыми.

### 3. Содержание анкеты

Анкета, при помощи которой сформирована имеющаяся в нашем распоряжении эмпирическая база, нацелена на решение комплекса научных проблем, связанных с выявлением и преодолением дефицита лингвистических компетенций. Анкета анонимна, 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 лингвистических компетенций респондента;
- 5) сведения об использовании лингвистических компетенций на фирме (организационные формы, технические средства);
- 6) сведения о проблемах, возникающих из-за дефицита лингвистических компетенций;
- 7) сведения о неудовлетворенной потребности в лингвистических 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 партнерами? (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 трех 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 трех лет выгодный контракт из-за недопонимания культурных особенностей зарубежных партнеров? (аналогично предыдущему);
- 4) наблюдаете ли вы потери рабочего времени в компании из-за недостаточного уровня владения иностранными языками и недопонимания культурных особенностей зарубежных партнеров? (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).

Вопросы 2 и 3 шестой группы дают прямую стоимостную оценку не использованных конкретной фирмой резервов, связанных с упущением выгодных контрактов. Оба вопроса сопровождаются дополнительными вопросами о степени уверенности респондента в предоставляемой информации (три градации).

Размеры имеющихся резервов можно также оценить косвенно (и крайне приближенно) на основании ответов на некоторые 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 объеме? (руб./мес.).

### 4. Анализ обследованной совокупности

#### 4.1. Общая характеристика совокупности

Анкета апробирована в ходе малобюджетного анкетирования сотрудников организаций, расположенных или имеющих представительство в Москве, 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 418 анкет. Отбракованы анкеты:

- ♦ повторно заполненные одними и теми же респондентами,

- ♦ относящиеся к организациям, численность сотрудников которых не сообщил ни один респондент;
- ♦ содержащие явные ошибки.

Осталось 394 анкеты из 61 коммерческой организации. В трех анкетах организации не указаны, но организационную принадлежность двух из них удалось определить с приемлемой надежностью. Максимальное число анкет, заполненных в одной и той же организации — 27. Среднее число анкет (кроме отбракованных) в расчете на одну организацию — 6,46. В 44 анкетах (помимо отбракованных) отсутствуют ответы на вопрос о числе работников в организации. В девяти организациях опрошено лишь по одному респонденту, что не позволяет судить о внутренней органичности ответов этих респондентов. 70 респондентов, работающих в 21 организации, не участвуют в профессиональной коммуникации на иностранных языках.

Три организации, работники которых приняли участие в опросе, вообще не занимаются деятельностью, требующей профессиональной коммуникации на иностранных языках. Исходя из целей данной статьи, мы исключили эти организации из анализируемой совокупности, после чего в нашем распоряжении осталось 385 анкет из 58 организаций (среднее число анкет на организацию 6,64).

Численность работников в организациях, охваченных анкетированием, составила от 2 чел. до 1 млн чел. Ответы на вопрос о численности работников, как правило, отвечают требованию внутренней органичности: у респондентов из одной и той же организации они, как правило, не вступают в противоречие друг с другом, расходясь в пределах десятков процентов. Исключение составляют четыре организации. В трех из них некоторые респонденты указали численность сотрудников территориального офиса, в котором проводилось анкетирование, а другие — всей организации. В четвертой причина разброса в оценках численности сотрудников, составившего 350%, не выявлена.

128 респондентов, представляющих 31 организацию из 58, сообщают о носителях иностранных языков в штате их организации. На вопрос «испытывает ли организация потребность в иностранных сотрудниках?» положительно ответили 157 респондентов. Несмещенная оценка вероятности такого мнения в пределах обследованной совокупности составила 0,48<sup>2</sup>. При этом

---

<sup>2</sup> Несмещенная 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 [3]. Далее число в круглых скобках означает несмещенную оценку вероятности получения от респондента соответствующего отве-

136 из них работает на фирмах, где такие сотрудники, по мнению тех же или других респондентов, уже имеются. Эти ответы приводят нас к выводу о *наличии осознанной потребности в работниках-носителях иностранного языка и иностранной культуры примерно в половине фирм обследованной совокупности*.

118 респондентов из 28 фирм сообщают о наличии обучения иностранным языкам в их организации. Всего в организациях, где такое обучение практикуется, работает 208 респондентов (0,54).

Анкеты 231 респондента (0,60) полностью отрицают наличие затруднений, вызванных языковым и культурным барьером. Если к ним добавить анкеты лиц, не уверенных в наличии таких затруднений, их число составит 282 (0,73). Итак, только 103 респондента (0,27) 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 четверти случаев расценивают языковые и культурные барьеры как препятствие ведению бизнеса своей фирмы, устранение которого желательно*.

Уверенные сообщения о конкретных видах затруднений встречаются:

- ♦ слабое знание иностранного языка — в 63 анкетах (0,17);
- ♦ слабое владение профессиональной лексикой — в 49 анкетах (0,13);
- ♦ культурные барьеры — в 35 анкетах (0,09);
- ♦ другие причины — в 2 анкетах (0,01).

Названным затруднениям респонденты ставят в соответствие следующие виды потерь:

- ♦ потери времени (74 респондента, 0,19);
- ♦ ущерб деловой репутации (68 респондентов, 0,18).

Однако эти ответы не отвечают в полной мере критерию внешней органичности: 75 респондентов (0,20), отметивших наличие коммуникационных трудностей, не сообщили ни о каких потерях, т. е., по сути дела, не смогли раскрыть суть отмечаемых ими затруднений, идентифицировать их вредоносный эффект. Это обстоятельство снижает доверие к результатам анкетирования. Оно является основанием для совершенствования как анкеты, так и самой процедуры опроса. Если мы признаем сведения о затруднениях, предоставленные данными респондентами, недостоверными, то статистика сообщений респондентов о затруднениях, имеющих последствием какой-либо ущерб для деятельности организации, окажутся следующими:

- ♦ слабое знание иностранного языка — 42 респондента (0,11);

---

та (в контексте респондента), вероятности наличия соответствующего признака у организации обследованной совокупности (в контексте организации).

- ♦ слабое владение профессиональной лексикой — 27 респондентов (0,07);
- ♦ культурные барьеры — 24 респондента (0,06);
- ♦ другие причины — 2 респондента (0,01).

101 респондент (0,26) считает оправданным выделение дополнительных финансовых ресурсов на решение коммуникационных проблем. Эти респонденты работают в 34 организациях из 58 (0,58). Однако, оставив в стороне организации, представленные единственным респондентом, обнаружим, что среди респондентов, работающих в одних и тех же организациях, ни разу не встречается консенсус по этому вопросу.

В целом приведенные данные приводят к выводу о том, что *в совокупности, идентичной обследованной по своей структуре, примерно от 10 до 25% фирм испытывают влияние дефицита лингвистических компетенций.*

Тринадцать респондентов (0,04), представляющие семь организаций (0,13), сообщили об известных им фактах упущения контракта в течение последних трех лет *в связи с недостаточным знанием иностранного языка.* В одной из этих организаций (где работает около 150 чел.) об этом сообщил лишь один респондент из десяти опрошенных, причем он не вполне уверен в своей правоте; зато другие респонденты из той же организации сообщили об отсутствии упущенных контрактов и о своей полной информированности по этому вопросу. Еще в одной организации респондент совершенно не уверен в потере контракта на сумму от 100 до 300 тыс. руб., о которой он сообщает. Еще двое респондентов из той же организации (из четверых) предположили отсутствие потерь. Следовательно, заслуживающих внимания свидетельств упущенных контрактов нет и на этой фирме.

Итак, в дальнейших расчетах полагаем, что контракты, упущенные по причине недостаточного знания языка, имелись лишь в пяти организациях из 58 (0,10). Потери контрактов из-за слабого знания языка угрожают как мелким, так и сравнительно крупным организациям. В нашем случае две организации, где выявлены такие потери, имели не более 10 занятых, еще две — около 50 и одна — свыше 10 тыс.

О контрактах, упущенных в течение последних трех лет *по причине непонимания культурных особенностей партнеров,* сообщают 10 респондентов (0,03) из семи организаций (0,13). Если исключить респондентов, совершенно не уверенных в своей осведомленности по данному вопросу, останется 8 респондентов (0,02) из тех же семи организаций (0,13). Лишь в четырех организациях имеются респонденты, которые сообщают о таких фактах с уверенностью. Как и в предыдущем случае, мы не доверяем

сведениям респондентов, не вполне уверенных в наличии потерь, если на фирме есть респонденты, с уверенностью отрицающие потери. Исходя из этого, установленным можно считать факт потерь данного рода только в пяти организациях (0,10). Такие потери несут преимущественно небольшие фирмы: в пределах нашей совокупности ни на одной из них число занятых не превысило 100 чел. Размер обследованной совокупности не позволяет судить о том, имеются ли подобные шансы у крупных фирм. Их математическое ожидание с учетом всех возможных распределений вероятностей, которые могли обусловить наблюдаемые результаты опроса, составляет 0,02.

Вывод по группе вопросов об упущенных контрактах следующий: *имеются свидетельства потери контрактов как из-за недостаточного знания языка, так и по причине культурных различий между участниками сделки.* С каждой из этих двух проблем в течение трехлетнего периода может сталкиваться около 10% фирм совокупности.

#### 4.2. Косвенные оценки потерь, обусловленных дефицитом лингвистических компетенций

Оценка *резервов повышения эффективности, выявляемых путем анализа потребности в штатных сотрудниках-носителях иностранного языка,* выполняется исходя из предположения, что организации, респонденты которой указывают на наличие данной потребности, требуется принять на работу *хотя бы одного* носителя языка (анкета не содержит вопроса о том, скольких иностранных сотрудников требуется нанять). При данных обстоятельствах оценку нижней границы экономического эффекта, ожидаемого от приема на работу сотрудников-носителей иностранного языка, можно получить по формуле  $w \cdot (f_1 + 1) / (f_0 + 2)$ , где  $w$  — подходящая пессимистическая (заниженная) оценка годовой оплаты труда работника соответствующей квалификации;  $f_0$  — число фирм в обследованной совокупности;  $f_1$  — число фирм, где некоторые респонденты заявили о желательности привлечения носителей языка в штат. В нашем случае в качестве оценки величины  $w$  использована средняя заработная плата в г. Москве в 2011 г., составившая 613,2 тыс. руб./год, а величина  $f_1$  равна 39. Отсюда получаем оценку выгод, компенсирующих затраты на заработную плату и обязательное страхование, составляющую 1,60 млн. руб. на фирму в течение трехлетнего периода, или 534 тыс. руб. в год. В расчете на одного работника (без учета двух наиболее крупных организаций с числом занятых свыше 200 тыс. чел.) данная оценка составляет 691 руб. в год.

Эта оценка, сама по себе не свидетельствующая о значительных потерях, вместе с тем не может быть расценена как последовательно пессимистическая. В самом деле, респондент, отвечая на соответствующий вопрос анкет-

ты, мог не принимать во внимание дополнительные затраты, которые должна понести фирма в связи с принятием в штат иностранного сотрудника. Существенно более точную оценку можно будет получить, дополнив вопрос о целесообразности принятия в штат носителей иностранного языка вопросами о численности требуемых работников-носителей иностранного языка и о справедливом уровне их заработной платы.

Несмещенная оценка вероятности наличия в организации *внутрифирменного обучения иностранному языку* составила 0,48. Исходя из рыночной оплаты труда квалифицированного преподавателя английского языка, составляющей 3 тыс. руб./час, и средней трудоемкости интенсивного курса английского языка, составляющей 144 час, в согласии с принципом рациональности можно дать нижнюю оценку экономического эффекта данного мероприятия в размере 809 тыс. руб. на фирму в течение трехлетнего периода, или примерно 270 тыс. руб. в год. Данный расчет делается в предположении, что ежегодно фирма привлекает только одного преподавателя иностранного языка. В расчете на одного работника оценка составляет 349 руб. в год.

#### 4.3. Оценка прямых потерь из-за упущенных контрактов

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. Для их получения необходимо оценить вероятности потери контрактов различной стоимости на основе модели бинарного дерева, схематически представленной на рис. 1 в разделе 2 статьи. Нижеследующие расчеты основаны на наиболее правдоподобных оценках вероятности каждого уровня потерь от упущенных контрактов, опирающихся на данные респондентов, заявивших о частичной или полной информированности о таких контрактах (табл. 1). Ответ респондента, владеющего достоверной информацией, засчитывается с понижающим коэффициентом 0,5.

Число анкет, в которых сообщается об упущенных контрактах, невелико. Однако использование метода наиболее правдоподобной оценки вероятностей, согласующейся с результатами имеющихся наблюдений [3], делает возможной оценку упущенной выгоды, согласующегося с моделью, приведенной на рис. 1, и с данными табл. 1. Для потерь от упущенных контрактов, обусловленных недостаточным уровнем владения иностранным языком, данная оценка составила в расчете на одну организацию обследованной совокупности 53,8 тыс. руб. в течение трехлетнего периода. Ущерб от потери контрактов из-за недостаточного понимания культурных различий между

партнерами оценен в 51,6 тыс. руб. в расчете на одну организацию обследованной совокупности.

Таблица 1

Распределение ответов на вопросы об упущенных контрактах

Размер потерь	Среднее геометрическое размеров потерь, тыс. руб.	Число случаев упущения контрактов	
		Из-за недостаточного уровня владения иностранным языком	Из-за непонимания культурных особенностей зарубежных партнеров
Нет потерь	—	37 (0,874)	34,5 (0,866)
До 100 тыс. руб.	31,6*	1,5 (0,049)	2,5 (0,072)
100...300 тыс. руб.	173,2	2 (0,047)	1 (0,031)
300 тыс....1 млн. руб.	547,7	1 (0,021)	1 (0,021)
Свыше 1 млн. руб.	3162**	нет (0,010)	нет (0,010)
В организации нет информированных респондентов	—	9	11
Итого	×	50,5	50

Примечания: в скобках приведены несмещенные оценки вероятностей.

Если ни один респондент данной организации не оценил сведения, которыми он располагает по данному вопросу, как достоверные, то засчитываются 0,5 случая потерь соответствующего размера.

\* Средняя геометрическая сумм 10 тыс. и 100 тыс. руб.

\*\* Средняя геометрическая сумм 1 млн и 10 млн руб.

Источник: данные анкетирования; расчеты автора.

Модель бинарного дерева приводит к ненулевой оценке потерь из-за упущенных контрактов даже в случае, если ни один респондент не сообщил о подобных фактах. В самом деле, возможно, что вероятность потери контракта достаточно мала, чтобы не обнаружить себя в 58 организациях, но нулю не равна. Учет подобной возможности приводит к оценке потерь, не отвергаемой имеющимися данными и согласующейся с принятой моделью априорных вероятностей, равной 16,9 тыс. руб., если респонденты всех 58 фирм высказывают лишь предположения об отсутствии упущенных контрактов, или 8,7 тыс. руб., если респонденты заявляют об этом с полной уверенностью. Таким образом, данные об упущенных контрактах, содержащиеся в анкетах, увеличивают оценку потерь контрактов из-за недостаточного знания языка в сравнении с априорной (при отсутствии полной уверенности респондентов) на 36,9 тыс. руб. в расчете на фирму за трехлетний период, из-за недостаточного понимания культурных различий — на 34,7 тыс. руб.

Полученные результаты дают основание заключить, что *обе рассматриваемые причины — недостаточное знание языка партнеров и неполное понимание их культурных особенностей — имеют влияние на заключение контрактов и в отдельных случаях приводят к их срыву. Однако экономическое значение этого явления в организациях обследованных*

дованной совокупности несущественно. Средний масштаб потерь одной организации, вызванных обеими причинами, согласующийся с данными анкетирования и с выбранной моделью априорных вероятностей, составляет около 100 тыс. руб. за трехлетие, или около 30 тыс. руб. в год. В расчете на одного работника в год (без учета двух организаций, для которых респонденты указали численность занятых 200 тыс. чел. и более) эта величина составляет всего лишь около 31 руб. в год. На этом основании можно заключить, что исследование экономических последствий дефицита лингвистических компетенций должно быть сфокусировано на резервах, связанных с иными причинами, нежели упущенные контракты, что потребует корректировки анкет.

### 5. Методика выявления целевой группы

Общий вывод предыдущего раздела заключается в том, что данные, характеризующие обследованную совокупность в целом, не дают аргументов в пользу дальнейшего накопления капитала лингвистических компетенций. Его фактический ресурс можно считать адекватным специфике бизнеса большинства фирм обследованной совокупности. В связи с этим возникает следующая задача — выделить на основе материалов анкетирования те типы организаций, для которых задача накопления капитала лингвистических компетенций актуальна, и сформировать на этой основе критерии отнесения организации к целевой группе исследования.

Для предварительного отбора признаков, по которым можно судить о принадлежности фирмы к целевой группе, выполнен анализ корреляции рангов индикаторов проблем, связанных с дефицитом капитала лингвистических компетенций, и факторов, порождающих либо проявляющих данные проблемы (табл. 2).

Вполне естественно, что такие проблемы проявляются в процессе коммуникации на иностранных языках, поэтому связь применения тех или иных ее способов с наличием проблем, проявляющая себя в таблице, вполне ожидаема. Факторы, связанные с недостаточным владением языком, профессиональной лексикой, культурными особенностями партнеров, в отличие от коммуникационных факторов, не вызывают неудовлетворенную потребность ни в носителях языка, ни в обучении языку, но определяют, согласно мнениям респондентов, потери времени и ущерб деловой репутации.

Респонденты, таким образом, не связывают необходимость затрат на обучение языку или на заработную плату носителей языка с указанными тремя факторами. Вероятно, они подразумевают наличие других проблем, не выявляемых анкетированием. Целесообразно в дальнейшем исследовать на-

личие неудовлетворенной потребности в финансировании зарубежных стажировок, развитии социальных контактов с зарубежными партнерами, а также в организационных изменениях внутри фирмы, вследствие которых повышается роль сотрудников, владеющих иностранными языками, в принятии управленческих решений.

Таблица 2

Коэффициенты корреляции рангов (по Спирмену) индикаторов проблем и факторов, предположительно вызывающих проблемы

Факторы	Проблемы						
	Требуется носители языка в штате	Требуется обучение языку	Имеются упущенные контракты:		Потери времени	Ущерб репутации	Требуется финансирование лингв. обеспечения
			из-за слабого знания языка	из-за непонимания культуры			
Число работников	0,295**	0,3**	-0,092	-0,063	0,094	0,14**	0,139**
Виды коммуникации:							
личные встречи	0,345**	0,328**	0,06	0,153**	0,127*	0,148**	0,204**
телефон	0,292**	0,258**	-0,063	0,017	0,16**	0,211**	0,251**
e-mail	0,195**	0,192**	0,035	0,089	0,205**	0,174**	0,174**
Skype, телеконференции	0,204**	0,121*	-0,02	0,007	0,06	0,072	0,046
почта	0,234**	0,339**	-0,023	-0,031	0,043	0,1	0,185**
другие	-0,033	-0,005	-0,025	-0,022	-0,065	-0,062	0,008
Иностранцы в штате	0,53**	0,282**	-0,04	-0,009	0,022	0,051	0,083
Компьютерный перевод	0,04	0,174**	0,075	0,052	0,099	0,018	0,083
Недостаточное владение языком	0,025	-0,005	0,166**	0,095	0,243**	0,204**	0,096
Недостаточное владение профессиональной лексикой	0,001	-0,013	0,074	0,111*	0,108*	0,215**	0,069
Непонимание культурных особенностей	0,056	0,015	0,042	0,121*	0,271**	0,099	0,143**
Другие трудности коммуникации	-0,021	0,099	0,001	0,022	0,093	0,056	0,017

\* Уровень значимости < 0,05

\*\* Уровень значимости < 0,01

Данные табл. 2 свидетельствуют об иррелевантности всех анализируемых факторов потерям из-за упущенных контрактов, а также об иррелевантности факторов, не имеющих четкой формулировки (другие способы коммуникации, другие трудности коммуникации) рассматриваемым проблемам.

Анализ табл. 2 приводит к идее подхода ad hoc к первому этапу формирования целевой группы, в основе которого лежит численность факторов, вызывающих проблемы (исключая иррелевантные), указываемых респондентами каждой фирмы. О проблемах чаще всего сообщают респонденты, указавшие свыше 4, но не более 7 влияющих факторов. В табл. 3 и 4 показан отчетливый контраст между группами респондентов, выделенными по данному признаку: во всех случаях проблема с наибольшей вероятностью возникает в выделенной целевой группе. Напротив, наибольшая вероятность отсут-

ствия проблемы характерна для группы респондентов, сообщивших не более чем о четырех факторах (неуверенное сообщение о наличии фактора засчитывается как 0,5).

Таблица 3

Условные вероятности событий «ситуация вызвана заданным количеством влияющих факторов»

Численность влияющих факторов	Требуются носители языка	Возможно, требуются носители языка	Не требуются носители языка	Требуется обучение	Не требуется обучение
n=0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
0<n≤4	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001
4<n≤7	0,001	0,000	0,000	0,001	0,000
n>7	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Таблица 4

Условные вероятности событий «ситуация вызвана заданным количеством влияющих факторов»

Численность влияющих факторов	Имеются потери рабочего времени	Нет потерь рабочего времени	Имеется ущерб репутации	Отсутствует ущерб репутации	Требуется финансирование лингв. обеспечения	Не требуется финансирование лингв. обеспечения
n=0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
0<n≤4	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,001
4<n≤7	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
n>7	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

При наличии проблем группа с числом факторов свыше семи также оказывается более вероятной, чем при их отсутствии. Исключение — недостаточное финансирование лингвистического обеспечения: для этой проблемы разницы почти нет. Поэтому решение не включать в целевую группу респондентов, сообщивших о семи и более факторах, спорное. Оно требует сравнения результатов при разной композиции целевых групп, что может быть достигнуто на более обширной эмпирической базе. Аргументом против включения в целевую группу наблюдений с большим количеством факторов служит предполагаемое качественное отличие соответствующих организаций, заключающееся в интенсивной вовлеченности в международное сотрудничество. Это предопределяет принципиально иной подход респондентов к оценке возникающих затруднений.

Условные вероятности событий «потеря контракта вызвана заданным количеством влияющих факторов»

Численность влияющих факторов	В связи с недостаточным знанием языка:				В связи с культурными различиями:			
	Упущенных контрактов нет	Упущен контракт до 100 тыс. руб.	Упущен контракт от 100 тыс. до 1 млн. руб.	Упущен контракт от 1 до 3 млн. руб.	Упущенных контрактов нет	Упущен контракт до 100 тыс. руб.	Упущен контракт от 100 тыс. до 1 млн. руб.	Упущен контракт от 1 до 3 млн. руб.
n=0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
0<n≤4	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000
4<n≤7	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
n>7	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Табл. 5 показывает, что выбранный нами подход к фокусировке исследования позволяет сконцентрировать в целевой группе фирмы, упускающие контракты. По отдельности ни один фактор не информативен в отношении данной проблемы, но их совокупность влияет на вероятность упущенных контрактов так же, как и на другие проанализированные проблемы, связанные с коммуникацией на иностранных языках. Объяснение этого феномена заключается в редкости событий потери контрактов, затрудняющей выявление эффекта отдельно взятого фактора. При этом фокусировка слабее выражена для контрактов, упущенных в связи с недостаточным знанием языка, и более отчетливо, если причина потери контракта заключается в культурных различиях.

Опираясь на полученные результаты, мы сформировали выборку организаций, в которых хотя бы один респондент указал более четырех, но не более семи факторов существующих проблем (неуверенный ответ засчитывался с коэффициентом 0,5), и получили оценки экономических резервов для данной выборки. Так, резервы, выявляемые через потребность включения в штат фирмы иностранцев, составили 582 тыс. руб. в год в расчете на одну организацию, что на 9% выше, чем по всей совокупности. Среднее число занятых в организации, исключая две экстремально крупные организации, составляет 895 чел, откуда получаем, что в расчете на работника данный эффект составляет не менее 650 руб. в год, что ниже, чем в среднем по обследованной совокупности, на 6%. Резервы, выявляемые через потребность во внутрифирменном обучении иностранному языку, составили 303 тыс. руб. в год — на 12,5% выше, чем в целом по обследованной совокупности. В расчете на работника эта величина оказывается на 3% ниже, чем по совокупности в целом, составляя 339 руб. в год.

Средняя оценка потерь организации, вошедшей в целевую группу, из-за контрактов, упущенных по причине недостаточного знания языка, в преде-



лах целевой группы составила 74,3 тыс. руб. за трехлетие, по причине непонимания культурных особенностей — 68,2 тыс. руб. Эти оценки выше, чем для совокупности в целом, но по-прежнему не свидетельствуют о необходимости мероприятий по решению данной проблемы в масштабах выбранной целевой группы.

Итак, отчетливо наблюдаемая концентрация проблем, связанных с дефицитом лингвистических компетенций, в выделенной целевой группе не приводит к существенному росту стоимостной оценки тех резервов, которые поддаются наблюдению при помощи имеющейся анкеты. Объяснение этого явления двоякое: во-первых, организации выделенной целевой группы в среднем активнее вовлечены в коммуникацию на иностранных языках, но все же не обладают качественными характеристиками, ставящими их в существенно бóльшую зависимость от капитала лингвистических компетенций; во-вторых, данные анкетирования не позволяют наблюдать те виды резервов, обусловленных дефицитом лингвистических компетенций, которые имеют наибольшее экономическое значение для исследуемых организаций.

Приведенные данные, подтверждая работоспособность предложенного приема выделения целевой группы, не выявили, тем не менее, такой тип организации, где имеется настоятельная потребность в мерах по накоплению капитала лингвистических компетенций, дополняющих уже предпринимаемые. Отсюда вытекает необходимость его сочетания с другими критериями, дальнейшей фокусировки исследования на организациях, подверженных наибольшим потерям из-за дефицита лингвистических компетенций. К их числу могут относиться организации гостиничного и туристского бизнеса, организации, осуществляющие посредничество во внешнеэкономических операциях, занимающиеся международной выставочной деятельностью, характеризующиеся преобладанием экспорта в выручке и т. п. В обследованной совокупности такие организации отсутствуют.

Имеющиеся в анкетах данные дают возможность некоторого уточнения фокусировки за счет принятия во внимание размера фирмы; однако гораздо более эффективными фокусирующими критериями могли бы стать вид экономической деятельности, доля экспорта в продажах фирмы и доля импорта в ее издержках. К сожалению, эти данные в настоящее время отсутствуют в обрабатываемых анкетах.

## 6. Заключение

В статье разработан и апробирован методический подход к выявлению экономических резервов, обусловленных дефицитом лингвистических компетенций фирмы. На его основе дается оценка эмпирической базы, собранной в

процессе пилотных опросов организаций, осуществляющих различные виды экономической деятельности, с точки зрения ее пригодности для решения трех задач:

- ♦ определения экономических резервов, связанных с недостаточным размером капитала лингвистических компетенций;
- ♦ формирования целевой группы организаций, для которых проблема дефицита капитала лингвистических компетенций актуальна;
- ♦ выявления организаций — потенциальных клиентов мероприятий по приращению капитала лингвистических компетенций.

Установлено, что на имеющейся эмпирической базе пессимистическая оценка отдельных видов экономических резервов данного рода возможна. Вместе с тем выявлена необходимость обнаружения резервов, ныне не поддающихся наблюдению и количественной оценке. Для этого в вопросах анкеты, направленных на выявление отдельных проблем, нужно дать респонденту возможность количественной характеристики возникающего ущерба.

Сформированная к настоящему моменту эмпирическая база затрудняет эффективную фокусировку исследования. В рамках проведенного исследования удалось определить методический подход к фокусировке, основанный на численности отмеченных респондентами факторов, актуализирующих проблему дефицита лингвистических компетенций. Однако в пределах обследованной совокупности данный подход не позволил выявить группу организаций, где интересующие нас резервы имели бы существенный масштаб. Установлена необходимость:

- ♦ существенного расширения обследованной совокупности как главного условия формирования целевой группы, отвечающей целям реализуемого проекта;
- ♦ дополнения анкет вопросами, направленными на формирование дополнительных критериев фокусировки, прежде всего о виде экономической деятельности и о масштабах внешнеэкономических операций.

Данные, полученные в пределах совокупности, охваченной пилотным анкетированием, не обнаруживают экономической мотивации к мероприятиям по наращиванию капитала лингвистических компетенций. Этот вывод, однако, не согласуется с выраженным интересом руководства многих организаций, в том числе принявших участие в анкетировании, к задачам, связанным с приращением этого капитала. Причина заключается в наличии эффектов, которые не выявляются существующей анкетой, ориентированной на выявление лишь отдельных видов транзакционных издержек, обусловленных недостаточностью капитала языковых компетенций.

В частности, к числу резервов, которые существующая анкета не позволяет обнаружить, относятся возможности выхода на рынки зарубежных

стран, поиска более эффективных поставщиков, эффективного усвоения и коммерческого использования знаний, содержащихся в иноязычных источниках. Сведения, содействующие выявлению данных эффектов, позволят оценить, по-видимому, самые весомые резервы, определяющие коммерческую ценность капитала лингвистических компетенций. Кроме того, они помогут точнее определить целевую группу организаций для последующего углубленного исследования. Методический подход, разработанный в данной статье, вполне допускает его применение к более детальной эмпирической базе.

### Список литературы

1. Копылова С. С. Языковой барьер в деловом общении и бизнесе // Социально-экономические явления и процессы, 2012, №5-6. — С. 191–196.
2. Светлов Н. М. Каналы влияния дефицита языковых компетенций на транзакционные издержки. Экономика языка и бизнес: Тезисы докладов. М.: ФГБОУ ВПО МГЛУ, 2013. — С. 17–20.
3. Светлов Н. М. Обоснование весовых коэффициентов исходов в стохастических моделях сельскохозяйственного производства // Доклады ТСХА. М.: МСХА, 1995, вып. 266. — С. 190–195.
4. Талуев И. А. Языковой барьер, связанный с выходом на новые рынки // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации, 2009, вып. 146. — С. 129–131.
5. Туткова О. И. Международные магистерские программы как современный образовательный продукт // Вестник Московского государственного лингвистического университета: Экономика: Актуальные проблемы развития российской экономики, 2011, вып. 612. — С. 9–18.
6. 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.
7. Sprachen und Geschäftserfolg: Wettbewerbsfähiger durch Sprachkenntnisse. Empfehlungen des Wirtschaftsforums für Mehrsprachigkeit bei der Europäischen Kommission. Europäische Gemeinschaften, 2007. — 14 p.
8. The DYLAN project booklet: Language dynamics and management of diversity. 2006-2011. — 35 p.

### Methodology of economic evaluation of a lack of linguistic competence in Russian business

The methodology is elaborated that allows revelation of the idle capacity resulting from the lack of the linguistic competence on a firm. The term “capital of linguistic competence” is introduced. An assessment is made of the empirical base, which has been composed during pilot surveys, for the purposes of revelation of specific elements of the studied idle capacity and composing a target group of firms experiencing importance of the lack of the capital of linguistic competence. The suggestions are worked out regarding to upgrade of the survey program.

**Keywords:** capital of linguistic competence, idle capacity, lost contracts, transaction costs.