
ФИЛОЛОГИЯЛЫҚ БІЛІМ БЕРУДЕГІ ЗАМАНАУИ ТӘСІЛДЕР СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ В ФИЛОЛОГИЧЕСКОМ ОБРАЗОВАНИИ MODERN APPROACHES IN PHILOLOGICAL EDUCATION

DOI 10.31489/2021Ph1/78-84

УДК 81:372.881

Г.Р. Кадырова^{1*}, А.К. Казкенова²

¹Казахский национальный технический университет им. К.И. Сатпаева, Алматы, Казахстан;

²Евразийский технологический университет, Алматы, Казахстан
(E-mail: rabikovna@mail.ru, akaz76@mail.ru)

Из опыта преподавания элективной дисциплины «Культура делового общения» в условиях дистанционного обучения

В статье описан опыт дистанционного преподавания элективной дисциплины «Культура делового общения» студентам Satbayev University. Показано, какие возможности предоставляла образовательная платформа университета преподавателям и студентам для организации работы и взаимодействия «на расстоянии». Отмечено, что в новых условиях, помимо технического оснащения, важно наличие адаптированного методического обеспечения. Опираясь на полученный опыт, авторами статьи проанализировано, как менялись регламент работы, характер подачи учебного материала и формат контроля учебных достижений. Особое внимание обращено на проблемы, с которыми столкнулись участники дистанционного обучения, а также перечислены навыки, обеспечивающие им успешное взаимодействие. В целом, положительно оценивая практику преподавания в дистанционном режиме, авторы предложили усовершенствовать имеющиеся подходы и пересмотреть некоторые принципы организации учебной работы.

Ключевые слова: элективная дисциплина, дистанционное обучение, образовательная платформа, модуль, методическое обеспечение, онлайн-режим, информационные технологии.

Введение

В условиях чрезвычайного положения, введенного весной 2019/2020 учебного года, значительно изменились роль и статус дистанционного обучения. Еще совсем недавно оно оценивалось как «обучение на расстоянии», дающее участникам образовательного процесса равные права на доступ к информации вне зависимости от локации, теперь же, в условиях сдерживания пандемии, такое обучение, как часть сетевого взаимодействия [1], фактически стало единственным безопасным способом наладить учебную коммуникацию и продолжить образовательную деятельность.

Стремительный переход от традиционного обучения к дистанционному в середине весеннего семестра потребовал мобилизации интеллектуальных, административных и технических ресурсов всей страны. Вероятно, этот опыт будет еще осмыслен и обобщен с методической точки зрения. В первую очередь, это необходимо для дальнейшего совершенствования дистанционного образования в школах и вузах и отбора тех решений, которые оказались наиболее эффективными в столь нестандартных условиях.

Целью нашей статьи является обобщение некоторых итогов преподавания в условиях дистанционного обучения на примере дисциплины «Культура делового общения», разработанной в качестве электива для студентов Satbayev University.

* Автор-корреспондент. E-mail: rabikovna@mail.ru

Статья состоит из 3-х разделов. В 1-м излагается основная информация об элективном курсе – его цели, структуре и содержании, а также о тех возможностях дистанционного обучения, которые были в распоряжении студентов и преподавателей Satbayev University. Во 2-м разделе мы подробно остановимся на том, как в новых условиях менялись подача учебного (теоретического и практического) материала и формат контроля знаний студентов. В 3-м подводятся итоги и предлагается общая оценка того, насколько успешным был полученный опыт и как можно в будущем его использовать и усовершенствовать.

Результаты исследования

«Культура делового общения»** (Русский язык С1) – это один из элективных языковых курсов, который предлагается студентам университета, успешно освоившим дисциплину «Русский язык В2» [2, 3]. Трудоемкость курса – 2 кредита, курс предполагает проведение практических занятий, СРСП и СРС, двух рубежных и итогового контроля знаний.

Целью курса является формирование у студентов теоретических знаний о деловом общении и практических навыках его организации на русском языке.

В соответствии с поставленной целью на занятиях решались два взаимосвязанных блока задач. С одной стороны, тематика курса связана с изучением основ культуры делового общения и его осуществления в устной и письменной речи, навыков применения делового этикета и соблюдения профессиональной этики, в том числе в условиях межкультурной коммуникации. С другой стороны, важно учитывать, что этот курс представляет собой новый уровень изучения русского языка для выпускников школ с казахским языком обучения. Поэтому в качестве задач курса были также выдвинуты совершенствование речи студентов, развитие умения совершать осознанный и правильный выбор единиц русского языка в соответствии с задачами и условиями коммуникации.

При разработке курса особо учитывался контекст казахстанской языковой действительности. Было важно подчеркнуть естественный характер казахско-русского двуязычия и значительную роль русского языка как в коммуникативно-информационном пространстве страны, так и в сфере профессионального общения. С этой целью на протяжении всего курса обучения активно привлекался казахстанский текстовый и мультимедийный материал (письменные тексты и устные выступления писателей, экспертов, бизнесменов, журналистов и др.), а также в значительной степени с традициями казахстанской коммуникативной культуры был связан IV-й модуль курса.

В структуру элективного курса вошли четыре модуля:

- I. «Культура речи и культура общения»;
- II. «Устная деловая речь»;
- III. «Письменная деловая речь»;
- IV. «Национально-культурные особенности делового общения».

Модуль I знакомит студентов с базовыми понятиями курса, формирует представление о качествах «хорошей» речи и развивает навыки анализа собственной и чужой речи. Завершает этот модуль описание официально-делового стиля русского языка. Модуль также включает в себя блок заданий по грамматике и правописанию. В частности, разбираются такие трудные случаи орфографии, как правописание *не* со словами разных частей речи, *н* и *nn* в суффиксах прилагательных и причастий, правописание наречий, а также склонение числительных.

Мы согласны с тем, что освоение устных жанров деловой речи должно предшествовать освоению ее письменных жанров [3; 76].

Модуль II позволяет ознакомиться с жанрами устной деловой речи (деловые беседы, переговоры, разговор по телефону), углубить знания о речевом этикете, светском общении, правилах ведения спора. Кроме того, предлагаются задания по отработке акцентологических и орфоэпических норм русского литературного языка, обсуждаются типичные ошибки в построении простых предложений.

Модуль III связан с составлением различных деловых документов: личных документов и документов для трудоустройства (заявления, резюме, автобиографии и др.), служебных и коммерческих писем. Среди заданий по грамматике преобладают задания по синтаксису осложненного простого предложения и пунктуации.

Наконец, модуль IV сообщает о национально-культурной специфике делового общения, роли русского языка в многонациональной культуре нашей страны. Задания по грамматике связаны с син-

Примечание. ** В Казахстане сложились свои традиции преподавания дисциплины «Культура делового общения».

таксисом сложного предложения и правилами расстановки знаков препинания в сложных предложениях.

Если первые два модуля были освоены до объявления ЧП в традиционном формате, то два последних, наоборот, изучались уже в дистанционном режиме.

В ситуации перехода с очного на дистанционное обучение Satbayev University среди прочих доступных ресурсов использовал также собственную образовательную платформу Polytech Online [4]. Изучение нашего учебного курса осуществлялось как раз на этой платформе.

Платформа Polytech Online позволяет распределять разработанный учебный материал по неделям в соответствии с необходимой рубрикой (теоретический материал, практические задания, текстовые задания и т.д.). Преподаватель при этом может варьировать доступ к материалам по группам и по времени, добавлять новые рубрики и др. Этот ресурс интегрирован с электронной библиотекой**, позволяет использовать программы антиплагиата и SafeExamBrowser, организовать вебинары. На этой же платформе студенты имели возможность прикреплять и отправлять все выполненные задания преподавателю на проверку. Во многом переход на дистанционный режим работы был значительно облегчен возможностями университетской платформы.

Таким образом, на момент переключения на дистанционный режим мы имели как методические разработки (силлабус, УМКД, материалы рубежного и итогового контроля), так и техническую поддержку. Вместе с тем опыт показал, что дистанционный режим требует кардинального пересмотра некоторых принципов взаимодействия преподавателя со студенческой аудиторией.

Мы покажем, как при дистанционном обучении меняются подходы к подаче теоретического материала, подготовке и проверке практических заданий, организации самостоятельной работы студентов, а также проведению рубежного и итогового контроля.

Подчеркнем, что понятие «теоретический материал» в рамках практического учебного курса, какковым является «Культура делового общения», носит во многом условный характер. Этот материал содержит некоторые обобщения о базовых понятиях курса и его отдельных тем, но имеет безусловную практическую (прагматическую) направленность.

Такой материал при традиционном преподавании представляет собой краткий конспект, к которому студент может обратиться при повторении, выполнении заданий или подготовке к той или иной форме контроля знаний. В нашем случае теоретический материал всегда служил дополнением при объяснении темы занятия преподавателем. Эта часть учебного материала позволяла оставлять некоторую часть учебного материала для самостоятельного изучения, дополнить необходимыми деталями описание, полученное на занятиях, и т.д.

Дистанционное обучение требует от студента гораздо большей самостоятельности в освоении учебного материала. Соответственно, теоретический конспект перестает быть дополнительным, а становится, наоборот, ключевым компонентом учебно-методического комплекса. Прогнозируя это и получая обратную связь со стороны студентов, преподаватель должен понимать, что конспект должен быть максимально адаптирован к новым условиям.

Получается, что студент затрачивает больше времени на самостоятельное изучение материала, а со стороны преподавателя требуются дополнительные усилия и время для глубокой переработки и адаптации имеющегося учебного материала.

Как показывают наши наблюдения, лучше усваивается сбалансированный, компактный, хорошо структурированный, изложенный простым, доступным языком материал. Текстовая подача материала должна обязательно дополняться видеопрезентацией или хотя бы обычной презентацией, причем материал должен быть динамичным и насыщенным не только интеллектуально, но и эмоционально (уместный юмор и неожиданные эффекты, вызывающие удивление, разряжают атмосферу и придают процессу обучения увлекательный характер). Важно также подключать доступные библиотечные ресурсы. Сбалансированное использование разных источников информации – это еще одна важная задача организации учебного процесса со стороны преподавателя.

Дистанционное обучение актуализировало навыки работы с текстом, умение выделять в нем главное и второстепенное, выявлять логические связи, чувствовать подтекст и т.д. По признаниям студентов, именно это является большой трудностью дистанционного обучения. В некотором смысле

**Это было особенно удобно, так как рекомендуемая учебная литература подбиралась с учетом библиотечного фонда университета и доступных для студентов электронных ресурсов (в первую очередь, IPRbooks [5]).

освоение теоретического материала в этих обстоятельствах превращается в тренировочное задание по развитию «функциональной грамотности», в целом, укрепляющее навыки владения (в нашем случае – русским) языком.

Кроме того, изменился и регламент работы. Взаимодействие преподавателя и студента теперь не концентрируется на традиционных занятиях длительностью в 50 мин и так называемых офис-часах. По сути, само понятие строго фиксированного учебного времени оказалось размытым, преподаватель должен быть готов ответить на вопросы и дать необходимые разъяснения в течение дня. Несмотря на очевидные неудобства такого положения дел, именно открытость и готовность преподавателя помогать студентам являются важнейшими условиями успешного дистанционного обучения.

Система практических заданий

Если при очном обучении количество и типы выполняемых заданий, в первую очередь, определяются особенностями темы, аудиторным временем и уровнем подготовленности студенческой группы, то в новых условиях преподаватель должен понимать, что подход к планированию практической работы также необходимо критически пересмотреть.

Так же, как самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение практических заданий требует от студента гораздо больше усилий и времени. Вероятно, преподаватель должен выстроить новую иерархию практических заданий: во всяком случае, разграничивать задания для обязательного выполнения, и задания, выполняемые студентом по желанию / при наличии времени.

Как и студенты, преподаватель должен тратить больше времени на проверку и комментирование выполненных практических заданий. При этом комментирование представляется совершенно необходимым, поскольку придает объективность выставляемым баллам, дает возможность избежать допущения ошибок в будущем, является формой поощрения и психологической поддержки со стороны преподавателя. Очевидно, что количество обучающихся при дистанционном режиме должно быть гораздо меньше, и эта проблема требует рациональных решений уже со стороны администрации вузов.

К самим заданиям тоже меняются требования. Прежде всего, они должны быть разнообразными и интересными, а также стимулирующими, проявлять творческий подход и выражать свое мнение и оценки, апеллирующими к личному опыту обучающихся.

Очень важно во время выполнения заданий наладить интеракцию между студентами. Во всяком случае, как нам кажется, именно она может хотя бы отчасти компенсировать дефицит общения, который оценивается студентами как еще один большой недостаток «дистанционки».

Создание разных письменных текстов было одной из главных задач «дистанционной» части весеннего семестра. Мы старались варьировать как типы учебных текстов, так и уровень сложности текстовых заданий. Так, студенты письменно отвечали на вопросы, комментировали тексты и видеозаписи, составляли служебные письма по заданным условиям, создавали «гибридные» тексты (тексты с элементами мультимедиа) и др.

Конечно, преподаватель должен предупредить и минимизировать списывание и использование готового материала из интернета. Для этого самому преподавателю еще на уровне подготовки и отбора заданий следует отдавать предпочтение оригинальным решениям, а не шаблонным упражнениям, в ходе проверки использовать программы антиплагиата с обязательным предварительным предупреждением студентов об их использовании, а также воспитывать у студентов ответственное отношение к качеству выполняемой работы.

Организация самостоятельной работы

Выполнение заданий для СРС базируется на предварительном освоении теоретического материала и обязательной части практических заданий.

Мы постарались предложить студентам, осваивающим этот курс, разнообразные задания: написание эссе с обязательным использованием синтаксических конструкций заданного типа; составление мотивационного письма для обучения в зарубежном (в нашем случае – российском) вузе; редактирование служебных писем; составление коммерческого предложения о товаре или услуге; комментирование и оценку одного интервью из ряда предложенных и др.

Важной частью второй аттестации является выполнение СРСП в формате индивидуального проекта.

Проектная деятельность способствует развитию умения ориентироваться в современном информационном пространстве, а именно: умения найти, сформулировать и решить проблему [6, 7]. Такую прагматическую направленность впоследствии можно будет уже использовать в конкретных жизненных ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью будущих специалистов технических специальностей.

Для выполнения СРСП-2 мы предложили социальный проект «Огни большого города: проблемы экологии, благоустройства, досуга, транспорта, связи, трудоустройства...». В рамках этой работы студенты анализируют и обсуждают проблемы Алматы – города, в котором живут, работают и учатся. Причем анализ проблем и поиск решений обязательно ведется с позиций будущей специальности каждого студента.

На начальном этапе определяются значимость проблемы, цель и вытекающие из нее задачи исследования.

Следующий шаг – реализация, включающая в себя этапы выдвижения решения проблемы, выбора методов поиска информации, этап сбора, систематизации и анализа полученных данных.

Выполнение проекта обязательно координируется преподавателем, но в то же время предполагает самостоятельное выполнение заданий и получение результатов. Большое внимание в соответствии с общей направленностью курса уделяется предупреждению ошибок в устной речи авторов проектов, а также на слайдах/видео.

Итогом проектной деятельности являются презентация и защита ее финального продукта. Конечный продукт проектной работы обучающимися представлен в виде видеопрезентаций.

Рубежный и итоговый контроль

Как, в целом, дистанционное обучение, так и формат контроля в его условиях оказался новым опытом для преподавателей и студентов. Прямое влияние результатов контроля на итоги обучения, в частности, оценку, было, безусловно, фактором стресса для всех участников учебного процесса.

Рубежный контроль проводился в тестовой форме, которая была несколько раз успешно апробирована до аттестационной недели и потому не вызывала излишнего напряжения в студенческой среде.

Надо отметить, что Polytech Online предоставил широкий выбор тестовых шаблонов для преподавателей. Можно было варьировать типы тестовых заданий, количество правильных вариантов, регулировать период времени на выполнение заданий и т.д. Большим преимуществом тестового контроля на образовательной платформе является автоматическая проверка полученных ответов.

Итоговый контроль был проведен в форме онлайн письменного экзамена. Мы предложили студентам задания по текстам^{***}: восстановление некоторой части текста с опорой на контекст и задания по грамматике и правописанию, а также еще одно задание на составление служебного письма по заданным условиям.

Экзамену предшествовала большая подготовительная работа: был составлен так называемый «нулевой» билет, который позволяет студенту понять, каковы экзаменационные задания и критерии их оценивания. Задания «нулевого» билета были подробно прокомментированы в специальной видеопрезентации, а также в ходе консультаций. Кроме того, студентам требовались и консультации технического характера – в первую очередь, по установке программы SafeExamBrowser, а также психологическая поддержка.

По итогам экзамена можно утверждать, что курс был успешно освоен: процент успеваемости составил 93%, а средний балл – 79 из 100. Важно также, что студенты убедились, что новый формат не оказал негативного влияния на результаты работы.

Заключение

Подводя итоги, можно отметить, что успех дистанционного обучения зависит как от технического оснащения учебного процесса, так и от методического обеспечения. Дистанционный режим стал своеобразным вызовом системе образования, в целом, и каждому участнику учебного процесса, а также актуализировал «новые навыки» работы преподавателей и студентов.

^{***}Предлагаемые тексты соответствовали общей тематике курса и были связаны с разными аспектами общения, в первую очередь, делового общения, этикета и т.д.

Так, преподавателям необходимо проявлять готовность к освоению и использованию новых технологий и ресурсов, развивать навыки планирования и организации работы студентов в удаленном режиме (без фиксированного учебного расписания), уметь адаптировать подачу учебного материала и проведение контроля знаний и навыков обучающихся к условиям сетевого взаимодействия. Педагоги искали и находили оптимальные методы и пути решения возникающих проблем, и в этом смысле дистанционное обучение открыло новые возможности для творческого самовыражения и педагогического «кризис-менеджмента».

В свою очередь, от студентов требуется высокий уровень самостоятельности и организованности, умение сконцентрироваться на решении конкретной задачи, выполнять задания в четко обозначенные сроки, готовность быстро перестраиваться в меняющихся условиях.

Как нам представляется, дальнейшее развитие дистанционного образования должно базироваться на новых принципах планирования учебного времени и формирования студенческих потоков и групп. Безусловно, оно подразумевает иные подходы к организации взаимодействия преподавателей и студентов, оценки эффективности преподавания и академических достижений обучающихся.

Список литературы

- 1 Волкова Е.В. Инновационные технологии в обучении лингвострановедению студентов-лингвистов / Е.В. Волкова // Дистанционное обучение в высшем профессиональном образовании: опыт, проблемы и перспективы развития: XI Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием, 24 апреля 2018 г. — СПб.: СПбГУП, 2018. — С. 40, 41.
- 2 Салагаев В.Г. Культура делового общения. Деловая риторика. Деловые документы: учеб. пос. / В.Г. Салагаев. — Алматы: Қаржы-Қаражат, 2003. — 232 с.
- 3 Нурпеисова С.К. Об основных принципах обучения языку делового общения в неязыковом вузе / С.К. Нурпеисова, Б.К. Тунгушбаева // Вестн. Караганд. ун-та. Сер. Филология. — 2019. — № 3 (95). — С. 75–80.
- 4 Polytech Online. Режим доступа: <https://polytechonline.kz>.
- 5 ЭБС IPR BOOKS. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.
- 6 Гнатышина Е.В. Применение проектной технологии при развитии информационной культуры педагога профессионального обучения / Е.В. Гнатышина // Вестн. Челяб. гос. пед. ун-та. — 2009. — № 10. — С. 44–50.
- 7 Гнатышина Е.В. Теоретические аспекты формирования информационной культуры педагога профессионального обучения: моногр. / Е.В. Гнатышина. — Челябинск: ЧГПУ, 2007.

Г.Р. Кадырова, А.К. Казкенова

Қашықтықтан білім беру жағдайындағы «Іскерлік қарым-қатынас мәдениеті» элективті пәнін оқыту тәжірибесі туралы

Мақалада Сәтбаев университетінің студенттеріне «Іскерлік қарым-қатынас мәдениеті» элективті пәнін қашықтықтан оқыту тәжірибесі баяндалған. Университеттің білім беру платформасы оқытушылар мен студенттерге «қашықтықтан» жұмыс және өзара іс-қимыл ұйымдастыруға қандай мүмкіндіктер беретіні көрсетілген. Жаңа жағдайда техникалық жабдықтардан басқа, бейімделген әдістемелік қолдаудың да маңызы зор екендігі айтылады. Жиналған тәжірибеге сүйене отырып, мақала авторлары жұмыс ережелерінің қалай өзгеретінін, оқу материалын ұсыну сипаты мен оқу жетістіктерін бақылауды талдайды. Қашықтан оқытуға қатысушылардың қиындықтарына ерекше назар аударылған және олардың сәтті өзара әрекеттесуін қамтамасыз ететін дағдылар тізбектелген. Жалпы, қашықтық режимінде оқыту практикасына оң баға бере отырып, авторлар қолданыстағы тәсілдерді жетілдіруді және тәрбие жұмысын ұйымдастырудың кейбір қағидаларын қайта қарауды ұсынған.

Кілт сөздер: элективті пән, қашықтықтан оқыту, білім беру платформасы, модуль, әдістемелік қамтамасыз ету, онлайн режимі, ақпараттық технологиялар.

From the experience of teaching elective discipline «Culture of business communication» in the context of distance learning

The article describes the experience of distance teaching of the elective discipline «Culture of Business Communication» to students of Satbayev University. It is shown what opportunities of the university educational platform provided teachers and students with workspace and interaction «at a distance». It is emphasized that in the new conditions, in addition to technical equipment, it is important to have adapted methodological support. Based on the gained experience the authors of the article analyze how the rules of work have changed the nature of the presenting educational material and the control of educational achievements. Particular attention is paid to the problems faced by the participants in distance learning, and the skills that ensure their successful interaction are listed. In general, positively assessing the practice of teaching in a distance mode, the authors propose to improve the existing approaches and revise some of the principles of organizing educational work.

Keywords: elective discipline, distance learning, educational platform, module, methodological support, online mode, information technology.

References

- 1 Volkova, E.V. (2016). Innovatsionnye tekhnologii v obuchenii linhvostranovedeniiu studentov-linhvistov [Innovative technologies in teaching linguistic and cultural studies for linguistic students]. Distantionnoe obuchenie v vysshem professionalnom obrazovanii: opyt, problemy i perspektivy razvitiia [Distance learning in higher professional education: experience, problems and development prospects]: *XI Vserossiiskaia nauchno-prakticheskaiia konferentsiia s mezhdunarodnym uchastiem (24 apreliia 2018 hoda) – XI All-Russian scientific and practical conference with international participation* (pp. 40-41). — Saint Petersburg: SPbUHSS [in Russian].
- 2 Salagaiyev, V.G. (2003). *Kultura delovoho obucheniia. Delovaia ritorika. Delovye dokumenty [Culture of business communication. Business rhetoric. Business documents]*. Almaty: Karzhy-Karazhat [in Russian].
- 3 Nurpeisova, S.K., & Tungushbaeva, B.K. (2019). Ob osnovnykh printsipakh obucheniia yazyku delovoho obshcheniia v neiazykovom vuze [On the basic principles of teaching the language of business communication in a non-linguistic university]. *Vestnik Karahandinskogo universiteta. Seriia Filolohiia — Bulletin of Karaganda University*. Vol. 3(95). 75-80 Retrieved from <https://philology-vestnik.ksu.kz/apart/2019-95-3/12.pdf> [in Russian].
- 4 PolytechOnline. Retrieved from <https://polytechonline.kz>.
- 5 ELS IPR BOOKS. Retrieved from <http://www.iprbookshop.ru>.
- 6 Gnatyshina, E.V. (2009). Primenenie proektnoi tekhnologii pri razvitiu informatsionnoi kultury pedahoha professionalnogo obucheniia [Application of design technology in the development of information culture of a teacher of vocational training] // *Vestnik Cheliabinskogo gosudarstvennogo pedahohicheskogo universiteta — Bulletin of the Chelyabinsk State Pedagogical University*. Vol. 10, 44-50 [in Russian].
- 7 Gnatyshina, E.V. (2007). *Teoreticheskie aspekty formirovaniia informatsionnoi kultury pedahoha professionalnogo obucheniia [Theoretical aspects of the formation of information culture of a teacher of vocational training]*. Chelyabinsk: ChSPU [in Russian].