

УДК 378.147

Т. А. Борзова

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия

Специфика формирования гибких коммуникативных навыков у студентов гуманитарного направления при удаленном обучении

Удаленное обучение становится одним из ключевых факторов модернизации образовательного процесса в вузах. В этой связи интересен анализ успешного опыта адаптации к электронному обучению практико-ориентированных дисциплин, формирующих у студентов готовность и способность к эффективной речевой деятельности в системе «человек – человек». В статье на примере курса «Профессиональная речь и деловая переписка», разработанного в LMS Moodle по смешанной технологии «перевернутый класс», методически осмыслен потенциал электронных коммуникаций для формирования у студентов-гуманитариев гибких навыков профессионального общения в удаленном формате. Как показал опрос, при экстренном переходе на дистанционное обучение возник ряд проблем, обусловленных разной готовностью студентов и преподавателей к использованию цифровых технологий. Кроме того, не удалось адаптировать к условиям электронного обучения часть заданий по развитию профессионально значимых коммуникативных навыков, рассчитанных на синхронное взаимодействие в аудитории. Работа с пакетами документов и письменные творческие задания в меньшей мере способствуют формированию гибких навыков устной речи, необходимых в дальнейшем для продуктивной деятельности. Ускоренное пандемией развитие онлайн-коммуникаций стремительно расширяет диапазон электронного общения во всех сферах жизни. Эта устойчивая тенденция должна стимулировать вузы к внедрению в учебный процесс инновационных форм онлайн-взаимодействия, привлекая студентов к их творческому освоению. В качестве альтернативы аудиторным формам работы по развитию навыков профессиональной речи в рамках курса «Профессиональная речь и деловая переписка» успешно апробированы проектные ролевые игры на площадках вебинаров: «Поэтапная разработка вебинара (по тематике курса)», «Организация аудиоконференций для решения профессиональных задач». Целенаправленное созидательное взаимодействие в привычном для студентов элек-

Борзова Татьяна Александровна – канд. культурологии, доцент кафедры русского языка;
e-mail: Tatyana.Borzova@vvsu.ru

тронном формате вызывает у них больше интереса, мотивирует к приобретению коммуникативных навыков, необходимых для успешной профессиональной деятельности, а также позволяет сбалансировать резко возросшую нагрузку преподавателей.

Ключевые слова и словосочетания: удаленное обучение, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), смешанное обучение, электронная (цифровая) коммуникация, виртуализация (онлайн-адаптация) курса, продуктивная речевая деятельность, гибкие коммуникативные навыки, проектная игра, вебинар, аудиоконференция.

T. A. Borzova

Vladivostok State University of Economics and Service
Vladivostok, Russia

The specifics of the formation of flexible communication skills among students of the humanitarian field in remote learning

Distance learning is becoming one of the key factors in the modernization of the educational process in universities. In this regard, it is interesting to analyze the successful experience of adaptation to e-learning of practice-oriented disciplines that form students' readiness and ability to effective speech activity in the "person – person" system. Using the example of the course "Professional Speech and Business Correspondence" developed in LMS Moodle using the mixed technology "flipped class", the article methodically comprehends the potential of electronic communications for the formation of flexible skills of professional communication in a remote format in humanities students. As the survey has shown, during the emergency transition to distance learning, a number of problems arose due to the different readiness of students and teachers to use digital technologies. In addition, it was not possible to adapt to the conditions of e-learning some of the tasks for the development of professionally significant communication skills, designed for synchronous interaction in the classroom. Working with packages of documents and written creative assignments contribute to a lesser extent to the formation of flexible speaking skills, which are necessary in the future for productive activity. The pandemic accelerated development of online communication is rapidly expanding the range of electronic communication in all spheres of life. This steady trend should stimulate universities to introduce innovative forms of online interaction into the educational process, attracting students to their creative development. As an alternative to classroom forms of work on the development of professional speech skills within the framework of the course "Professional speech and business correspondence", project role-playing games were successfully tested on the webinar sites: "Phased development of a webinar (on the subject of the course)", "Organization of audio conferences for solving professional problems". Purposeful creative interaction in the electronic format familiar to students arouses more interest in them, motivates them to acquire the communication skills necessary for successful professional activity, and also allows them to balance the sharply increased workload of teachers.

Keywords: remote learning, electronic information and educational environment (EIE), blended learning, electronic (digital) communication, virtualization (online adaptation) of the course, productive speech activity, flexible communication skills, project game, webinar, audio conference.

Введение

Актуальность выбранной темы обусловлена кардинальными изменениями в организации учебного процесса под влиянием пандемии. В прошлом учебном году более 80% российских университетов по рекомендации Министерства науки и высшего образования вынуждены были перейти на неконтактный формат работы с применением дистанционных образовательных технологий. В октябре этого учебного года студенты 152 вузов (из 1278) вновь были переведены на удаленный формат, в ноябре список пополнили государственные учебные заведения Москвы и Санкт-Петербурга. Вузам других регионов также рекомендовано перейти на дистанционное обучение. Такая ситуация продлилась до февраля 2021 года.

Удаленное обучение из паллиатива превращается в безальтернативный формат профессионального образования в условиях, когда дистанционные технологии еще недостаточно освоены практикой и теорией высшей школы [2; 11]. От обсуждения преимуществ и недостатков интернет-технологий многие вузы вынуждены сразу перейти к массовому внедрению неконтактных методов обучения, независимо от готовности преподавателей и студентов к использованию Интернета в практике обучения [1; 7; 8].

Резкие изменения в организации образовательного процесса актуализировали комплекс взаимосвязанных проблем, которые условно можно разделить на две группы. К первой относятся сложности с организацией неконтактного взаимодействия всех участников учебного процесса: *технические* (средства коммуникации, доступ в Интернет и т.д.); *технологические* (цифровая компетенция студентов и преподавателей, опыт работы онлайн) и *социально-психологические* (готовность и способность к электронному обучению по месту самоизоляции) [1; 7; 8]. Вторая группа включает *проблемы учебно-методического обеспечения удаленного формата*, связанные с экстренной виртуализацией учебных курсов (ЭУК) и разработкой электронных учебно-методических комплексов (ЭУМКД), а также с выбором и освоением сетевых ресурсов для коммуникаций в контактные часы практических занятий [2; 4; 11]. Отдельное место в этой группе занимают проблемы адаптации к формату электронного обучения языковых дисциплин, ориентированных на подготовку студентов к эффективной коммуникативной деятельности в системе «человек – человек».

Цель данной работы – продемонстрировать возможность формирования у студентов-гуманитариев способности и готовности к профессиональному общению в условиях электронной коммуникации.

В статье обсуждается один из вариантов решения проблемы по адаптации языковой подготовки студентов в рамках полного применения электронного обучения. Автор выражает надежду, что анализ опыта организации дистанцион-

ных практических занятий по дисциплине «Профессиональная речь и деловая переписка» поможет найти ответ на актуальный вопрос: как сформировать у студентов-гуманитариев гибкие навыки, способности и готовность к профессиональному общению в условиях электронной коммуникации, когда межличностное взаимодействие в аудитории заменили контактные часы в Интернете?

К моменту перехода на удаленное обучение на кафедре русского языка Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС) многие дисциплины были разработаны по смешанной технологии в LMS Moodle [3; 4; 5]. В условиях самоизоляции образовательный процесс стал осуществляться на основе ЭУК и ЭУМКД.

ЭУМКД курса «Профессиональная речь и деловая переписка» включает три блока: первый содержит лекции (файлы с теоретическим материалом и презентацией); во втором предусмотрены задания с контролем времени выполнения (из тех, что выполнялись на аудиторных практических занятиях); в третьем – задания для самостоятельной работы на неделю.

Адаптация и виртуализация заданий второго блока потребовала в срочном порядке решить ряд задач: 1) определить особенности электронной коммуникации в аспекте развития речевых навыков; 2) попытаться адаптировать к электронному формату практические задания, рассчитанные на аудиторную работу; 3) найти альтернативные формы, актуальные для электронной коммуникации, и разработать задания по формированию у студентов первого курса навыков продуктивной речевой деятельности в опосредованном Интернетом общении.

В логике этих задач раскрывается заявленная тема статьи: от изучения возможностей электронной среды для организации интерактивного речевого взаимодействия к поиску новых форм практических заданий по обучению деловому общению, эффективных в электронном формате.

Рассмотрим особенности коммуникации в Интернете, актуальные для организации интерактивного речевого онлайн-взаимодействия студентов и преподавателя в контактные часы практических занятий.

Коммуникация – разноаспектный феномен гуманитарного знания, одно из основных понятий в теории и методике профессионального образования. Действующие государственные стандарты профессионального образования ориентируют вузы на формирование у выпускников личностно-профессиональных компетенций, которые проявляются в сложном комплексе социально и психологически обусловленных навыков речевой деятельности в выбранной сфере. Основы коммуникативного поведения в различных сферах общения закладывает школьное образование, в вузе формируются и развиваются коммуникативные навыки письменного и устного делового общения по специальности.

Деловая коммуникация предполагает адресное целенаправленное, преимущественно рациональное воздействие на взгляды и ценности партнера. В курсе «Профессиональная речь и деловая переписка» студенты должны научиться ставить цели и выбирать средства манипуляции (речевые тактики, слова, фразы, интонацию, невербальные сигналы), чтобы получить нужную реакцию или ответ от партнера по коммуникации.

Оптимально, на наш взгляд, решать эти задачи в смешанном формате, совмещая электронное и аудиторное общение. Самостоятельно осваивая дисциплинарные знания в ЭИОС, студенты на практических аудиторных занятиях приобретали ценный опыт ситуативно-ролевого взаимодействия и базовые навыки эффективного общения, умение договариваться и отстаивать свои интересы [3–5].

В интерактивных формах (деловые игры, беседы, дискуссии, диспуты и т.д.) у студентов вырабатывались гибкие навыки неконфликтного синтонного общения. Свободно контактируя между собой в группах, они учились поднимать позитивные темы и избегать негативных, ясно выражать намерения, слышать мнение партнера, говорить тезисно в режиме диалога, не перебивать, разумно соглашаться, избегать категоричности, упреков и обвинений, оказывать знаки внимания партнеру [3].

Удаленный формат изменил не только пространственно-временные рамки обучения, но и характер обучающего взаимодействия. Речевое общение преподавателя и студентов стало осуществляться в опосредованной электронной форме, следовательно, каждый из трех взаимосвязанных аспектов общения наполнился новым содержанием: 1) коммуникативный – не живое общение, а опосредованное, обмен *цифровой* информацией; 2) интерактивный – не аудиторное, а *интернет*-взаимодействие в различных формах (чаты, вебинары и т.д.); 3) перцептивный – восприятие не реальных собеседников в комплексе их вербальных и невербальных проявлений, а *виртуальных собеседников* преимущественно через их тексты и графические или текстовые аватары (психологические портреты пользователей сети, alter ego).

Основной задачей профессионального общения является передача актуальной информации и/или оказание необходимого воздействия на партнера. Специфика электронной коммуникации как особого вида речевой деятельности проявляется, прежде всего, в отношении к информации, которую стало возможным одновременно передавать и сохранять в виде различных электронных продуктов (файлы, диаграммы, презентации и т.д.).

При организации онлайн-взаимодействия важно учитывать *опосредованный характер электронной коммуникации*. Различные помехи, возникающие при опосредованном общении, авторы шумовой модели коммуникации К. Шеннон и У. Вивер делят на технические, связанные с передатчиком информации, и семантические, возникающие из-за искаженного восприятия исходного содержания.

При онлайн-обучении важная роль отводится инструментам интернет-коммуникации: чем функциональнее средства, позволяющие устанавливать и длительно поддерживать контакт с массовой аудиторией, тем эффективнее с ними работать в сети. Выбирая дистанционное обучение, преподаватели и студенты должны быть в равной мере готовы к использованию цифровых платформ и сервисов.

В начале учебного года автором статьи было проведено исследование готовности к электронному формату обучения, в котором приняли участие преподаватели языковых кафедр и студенты второго курса, имевшие опыт удаленного обучения. Всего было опрошено 238 студентов гуманитарных направлений:

Информационные системы и технологии; Государственное управление; Международный менеджмент; Юриспруденция; Сервис.

Параметры, по которым респонденты могли оценить личную готовность к переходу на удаленный формат обучения, были получены в результате анализа публикаций [1; 7; 8]. Анкета включала в основном закрытые вопросы с множественным выбором, ответы в абсолютных цифрах переведены в проценты.

В удаленном формате основными помехами, снижающими результативность практических занятий, оказались технические возможности и условия для практико-ориентированного обучения по месту самоизоляции, а также уровень цифровой компетенции студентов и преподавателей.

Технические возможности для электронного обучения. Как показал опрос, более 70% студентов были инструментально готовы постоянно использовать цифровые технологии в учебном процессе, тогда как 40% преподавателей по техническим причинам не смогли сразу перейти на массовое применение электронного обучения с дистанционным режимом доступа к образовательным ресурсам и регулярным взаимодействием посредством цифровых коммуникаций (информация на сайте ВГУЭС).

90% студентов имели неограниченный доступ к личному смартфону (планшету, ноутбуку или компьютеру), однако только у 44% студентов цифровые устройства полностью соответствовали задачам обучения (имеется в виду наличие веб-камеры, микрофона, наушников и др.). У большинства оказались смартфоны, уступавшие планшету или компьютеру по количеству одновременно открытых программ, уровню обратной связи и продолжительности контакта.

Эффективность речевого взаимодействия на практических занятиях, особенно в форме вебинаров и аудиоконференций, во многом зависела от *качества интернет-связи*, которое 60% студентов оценили как среднее.

Среди отдельных помех были названы: отсутствие домашнего Интернета, медленный Интернет, слабый wi-fi, маленький экран и/или объем памяти (не удавалось загрузить материалы вебинара, сложно одновременно работать в LMS Moodle, неудобно читать тексты), слабый элемент питания; зависимость от электрической сети.

Дополнительные *расходы на организацию обучения* оказались значительными для 2%. По мнению остальных, затраты компенсировались сокращением расходов на транспорт, обеда и т.д.

При удаленном обучении студенты и преподаватели оказались в разных социально-бытовых условиях. 88% студентов учились в комфортных условиях; 12% в целом было где заниматься. Многие отмечали наличие помех во время занятий: громкие звуки (телевизор, гаджеты, музыка, бытовые приборы, питомцы), отвлекающие разговоры (домочадцы, соседи), близость холодильника и кухни, запахи еды и др.

По мнению профессора кафедры телерадиожурналистики СПбГУ Сергея Ильченко, «пижамный формат» обучения выбил многих студентов из учебного ритма и создал условия для проявления таких порицаемых качеств, как лень, прокрастинация (откладывание дел), необязательность [7].

В основном проблемы с организацией рабочего места возникали у семейных студентов и преподавателей, поскольку в условиях изоляции им приходилось совмещать социальные роли и выполнять обязанности матери/отца, сына/дочери и т.д. Кроме того, сложно было выбрать место для записи аудио- и видеоматериалов.

Важную роль при обучении в электронном формате играет *цифровая компетенция*. По мнению опрошенных, при удаленном обучении надо уметь использовать текстовый редактор и инструменты мультимедиа для выполнения письменных работ и практических заданий, а также иметь навыки работы в ЭИОС, LMS Moodle. Кроме того, на этапе адаптации преподаватели и студенты ВГУЭС должны были, изучив инструкции, освоить бесплатные платформы для удаленных занятий и подготовиться к участию в вебинарах в Google Hangouts Meet и Adobe Connect, а также в совещаниях в Google Meet, Voov Meetings (для китайских студентов).

По нашим данным, 92% студентов считают себя уверенными пользователями Интернета, то есть владеют различными способами построения коммуникации в цифровой среде, ежедневно создают и потребляют разнородный электронный контент. Более 70% хорошо знают и активно используют мультимедийные технологии и различные опции гаджетов (фотосъемка, видеосъемка, коллаж и т.д.).

Однако, как показывает практика, развитая у этого поколения цифровая компетенция меньше всего связана с образованием и самообразованием. Это поколение студентов использует Интернет для того, чтобы играть, слушать музыку, смотреть фильмы, «зависать» в соцсетях и «чатиться» в мессенджерах (WhatsApp, Viber, Telegram), а также как имиджевую площадку (YouTube, Инстаграм, соцсети, блоги). Сравнительно реже заходят в Интернет «что-нибудь почитать», «что-нибудь скачать» или «что-нибудь купить». Многие студенты, пребывая в активном онлайн-режиме более шести часов в день, предпочитают виртуальный формат общения и досуга, чаще всего, в форме игр. Интернет-зависимое поведение негативно сказывается на их социальном, когнитивном и эмоциональном развитии [9]. В контактные часы занятий такие студенты переключаются на сигналы из приложений и социальных сетей, отвлекаются на игры.

Вследствие резкого увеличения объема и скорости обмена онлайн-информацией изменяется ее восприятие. У активных пользователей сети преобладает поверхностное избирательное чтение, формируется потребность в постоянном скроллинге (синдром «зудящего пальца»), в серфинге новостей и контекстной рекламы, что приводит к утомляемости и низкой концентрации внимания.

Кроме того, в цифровых коммуникациях складывается специфический стиль общения – интернет-дискурс. Эту новую речевую формацию отличают небрежное отношение к орфографии, пунктуации и другим нормам литературного языка, упрощение средств коммуникации: широко используются графические символы, эмодзи (смайлы), смешение алфавитов, транслитерация, произвольные сокращения (например, 4u – for you), сленг [6].

Электронная коммуникация в сети не является адресной: любой пользователь одновременно диалогически общается с разными виртуальными личностями, внимание которых привлечет размещенный текст (комментарий, фотография, видеоролик и т.д.) [2]. В электронных коммуникациях проявляются индивидуально-психологические особенности виртуальной личности, в том числе эгоцентризм, индивидуализм, склонность к монологу, пренебрежение чужим мнением, вербальная агрессия [9].

До поступления в университет менее 50% студентов относительно регулярно использовали Интернет в образовательных целях: сдавали пробные тесты, смотрели или размещали учебные ролики на YouTube – по предметам школьной программы, а также по интересам (фитнес, йога, кулинария, вышивка и т.д.).

Благодаря знакомству со смешанным форматом обучения в курсе «Русский язык и культура речи» студенты были готовы осваивать теоретический материал в ЭИОС (видеолекции, презентации, тесты, контрольные вопросы и т.д.), использовать интерактивные инструменты курса в LMS Moodle (форум, чат, электронная почта, блоги, обмен сообщениями), регулярно выполнять СРС в электронной форме [5].

Адаптация практических заданий для аудиторных занятий по развитию профессиональной речи. Обсуждая феномен удаленного обучения, многие авторы отмечают его стихийный, неподготовленный характер, подчеркивая отличие этого формата от дистанционного и онлайн-обучения [1; 8]. Резкий переход к массовому неконтактному обучению изменил привычный учебный ритм и объем функциональных задач преподавателей и студентов.

В удаленном формате стал более трудоемким процесс организации и проведения практических занятий, возросли физические и психологические затраты преподавателей. Имея высокий уровень цифровой компетенции и практику смешанного обучения в ЭИОС, многие преподаватели языковых кафедр не смогли найти возможность четко регламентировать рабочее и свободное время. Сверх запланированной учебной нагрузки надо было срочно решать принципиально новые организационные и методические задачи, что отрицательно сказывалось на общей мотивации к деятельности и вовлеченности в учебный процесс.

Кроме того, приходилось постоянно быть онлайн: в первой половине дня – практические занятия в контактные часы, во второй половине надо было разрабатывать ЭУМКД и онлайн-курсы, проверять задания СРС, получать и отправлять сообщения, проводить консультации, готовить презентации, вебинары и аудиоконференции, участвовать в совещаниях.

Таким образом, оставаясь центральным звеном учебного процесса, преподаватели должны были комплексно и творчески решать сложные задачи, совмещая роли наставника, воспитателя, методиста и менеджера электронного образовательного пространства [1].

Как показывают наблюдения, в формате удаленного обучения вклад преподавателя языковых дисциплин в образовательный процесс оказался намного больше тех усилий, которые прикладывают студенты, чтобы изучить материал по новой теме и сдать в срок задания. Тем не менее, 16% первокурсников посто-

янно не хватало времени на подготовку к практическим занятиям, 24% не успевали в срок осваивать теоретический блок.

Показатель эффективности курса для студента – образовательный результат, для преподавателя – положительная обратная связь. Преподаватели, вынужденные решать все учебные задачи в Интернете, отмечали в интервью, что не чувствуют удовлетворения от онлайн-занятий как стимула для последующей работы при том, что результаты обучения в целом неплохие (рейтинговая успеваемость). Прежде всего, остро ощущается недостаток перцептивной обратной связи со студентами, нет возможности отслеживать реакцию студентов на презентационные материалы, не хватает диалога с аудиторией, живого эмоционального отклика, визуального контакта: «ты не видишь всю группу, хотя все студенты могут видеть тебя».

Кроме того, в контактные часы нет возможности отследить, чем занят каждый студент, какие средства связи использует. Так, во время устных опросов и онлайн-проверки орфоэпического минимума некоторые студенты хитрили, используя второй наушник (помощь других студентов). К тому же сложно установить степень самостоятельности при выполнении тестовых и контрольных заданий, что снижает объективность оценки результатов сетевого обучения.

В новом пространственно-временном формате обучения отсутствие внешнего контроля и внешней оценки ослабляет мотивацию студентов к самостоятельному освоению нового материала. Многие первокурсники привыкли к социальному взаимодействию в образовательной среде, их мотивируют конкуренция в достижениях, азарт командной работы, поддержка преподавателей и других членов группы [6; 10].

Электронный обучающий контент курса «Профессиональная речь и деловая переписка» рассчитан на усвоение, закрепление и контроль дисциплинарных знаний. На аудиторных практических занятиях должны формироваться навыки деловой коммуникации.

К условиям опосредованного общения не удалось адаптировать некоторые устные формы, прежде всего, беседу, собеседование, совещание, переговоры, деловые игры, так как по техническим причинам приходилось совмещать синхронное и последовательное взаимодействие, регулируя количество участников. Кроме того, сложно поддерживать полноценный диалог при выполнении групповых проектов.

В контактные часы, когда слабел звук, приходилось переходить на индивидуальные, в основном письменные, формы работы. Как следствие, однотипные, монотонные задания снижали мотивацию. По данным опроса, для 46% студентов эффективность онлайн-заданий по развитию речевых навыков устной коммуникации была низкой, 40% оценили ее как «среднюю», тогда как эффективность онлайн-заданий по развитию навыков письменной коммуникации была высокой для 82%.

По мнению студентов, наиболее эффективными для развития навыков профессиональной речи являются: устные выступления – 88%; ролевая игра – 66%, презентации – 60%; языковые минимумы – 34%; ментальная карта, эссе – 24%; пакет документов – 18%; тесты – 12%.

Свободный доступ к электронным ресурсам недостаточно стимулирует познавательную активность студентов. Студенты, переведенные на онлайн-обучение, в основном читают электронные издания, смотрят и слушают презентации или видеозаписи лекций, выполняют письменные задания, тесты, отвечают на контрольные вопросы; значительно реже взаимодействуют с другими студентами и преподавателем, участвуя в вебинаре, аудиоконференции, форуме, чате, используя электронную почту, Wiki.

Эффективность образовательного процесса зависит не столько от количества и качества электронных учебных материалов, сколько от потребности обучающихся в них [2; 4; 5; 10; 11].

Таким образом, удаленный формат, обостряя проблемы образования, побуждает преподавателей языковых дисциплин к методическим инновациям. И, прежде всего, к поиску новых форм эффективных онлайн-коммуникаций.

Инновационный подход к формированию профессиональных коммуникативных навыков у студентов в формате удаленного обучения. Удаленное обучение сократило расстояние между бизнесом (практикой) и образованием [7; 8]. Режим самоизоляции затронул не только образование, но и другие сферы общественной жизни, что стимулировало развитие различных онлайн-платформ и сетевых ресурсов для разноформатных коммуникаций в государственных и коммерческих структурах.

В компаниях, ориентированных на прибыль, сразу оценили преимущества электронного общения: обеспечивает быстрый доступ к необходимой информации (в один клик) и мультимедиа; позволяет экономить время и транспортные затраты; снижает расходы на установление контактов и организацию встреч; все дела можно решать за рабочим столом [8].

В последнее время наметилась устойчивая тенденция виртуализации профессионального общения. Практически все устные формы деловых коммуникаций, которые в курсе «Профессиональная речь и деловая переписка» отрабатывались в аудиторном формате, проходят на платформах вебинаров.

Стремительное развитие онлайн-коммуникаций стимулирует вузы к активному внедрению в учебный процесс инновационных форм онлайн-взаимодействия. В удаленном формате студентов надо готовить не столько к речевой деятельности в типовых и нестандартных ситуациях делового общения, сколько к организации и проведению онлайн-коммуникации с деловыми партнерами, инвесторами, экспертами, журналистами, клиентами и сотрудниками.

Все формы деловой коммуникации, осуществляемой в онлайн-формате на типовых сервисах, регламентированы, типизированы и, как следствие, могут быть освоены не только преподавателями, но и студентами. Одной из эффективных форм при обучении деловому общению является игра: на занятии создается динамичная творческая среда, в которой студенты с интересом взаимодействуют друг с другом, отрабатывая профессионально значимые навыки и умения [3; 10].

В удаленном обучении на кафедре русского языка ВГУЭС для участия в вебинарах и видеоконференциях либо их организации используют сервисы уда-

ленной видеосвязи Google Hangouts Meet и Adobe Connect, а также Google Meet, Voov Meetings (для китайских студентов).

Коммуникации в формате дистанционного общения на площадке вебинара – далеко не новое явление в практике преподавания. Помимо видеовстреч, где обязательно иметь веб-камеру, в формате вебинара проводят аудиоконференции. Это менее затратная в подготовке и проведении форма, однако скорость соединения с Интернетом может быть ниже, чем при подаче видеосигнала. Количество участников, которые могут одновременно общаться голосом, зависит от возможностей сервиса. В среднем в прямой эфир выходят одновременно до восьми участников, остальным право голоса дает модератор. Как показывает практика, формат онлайн-конференций оптимален практически для всех коммуникационных задач бизнеса, а также эффективного управления персоналом в компаниях филиальной структуры.

В курсе «Профессиональная речь и деловая переписка» предусмотрены практические задания в формате аудиоконференции, на которых отрабатываются гибкие навыки профессионального общения в типовых ситуациях: представление своей компании, структуры; проведение собеседований, совещания по экстренным ситуациям; переговоры с иностранным партнером; продажа товара потенциальному покупателю (аргументация преимуществ покупки данного товара в данном магазине).

Примеры заданий по формированию коммуникативных навыков в формате аудиоконференции:

1. Прослушать аудиозаписи разговоров колл-центра и дать оценку эффективности работы сотрудников при разборе жалоб клиентов.
2. Прослушать аудиозапись экспертного интервью и подготовить краткий отчет, размещая визуальные заметки на виртуальном флипчарте (схемы, рисунки, диаграммы на экране монитора).
3. Прослушать аудиозапись экспертного интервью, чтобы обсудить с коллегами преимущества покупки данного товара в данной компании (оргтехника, офисное оборудование и т.д.).
4. Прослушать аудиозапись решения спорной ситуации. Студенты, чтобы поддержать одну из сторон, должны подготовить и передать своим коллегам в группе «в один клик» все необходимые документы (договоры, заявления, отчеты и др.) из медиатеки файлов, встроенной в платформу вебинара.

Удаленный формат позволяет пробовать новые электронные формы обучения, конструировать практические занятия, ориентируясь на достижения ведущих организационных площадок для онлайн-коммуникаций.

Организуя учебную коммуникацию на платформе вебинара, преподаватель обычно выступает в роли ведущего, выполняет организационные, содержательные и эмоционально-мотивационные задачи и отслеживает общую динамику группы, а студенты остаются обучающимися. Иными словами, для преподавателя вебинар – продукт методического и научного творчества, а для студентов – новая форма занятия. Следовательно, при всей привлекательности темы у студентов к вебинару остается потребительское отношение, отсюда слабая мотива-

ция и вовлеченность в учебный процесс. В эпоху затоваренного информационного рынка трудно завладеть эгоцентричным вниманием студентов интернет-поколения, еще сложнее удержать их внимание, вызвать интерес и побудить к совместной деятельности.

В электронном формате задачи практико-ориентированного курса «Профессиональная речь и деловая переписка» эффективнее решать в экспериментальном обучении, когда в процессе совместной онлайн-деятельности студенты создают объективированный результат, в нашем случае – онлайн-продукт профессиональных коммуникаций. Иными словами, в эпоху Интернета студенты должны быть способны и готовы не только участвовать в аудиоконференциях и вебинарах, но и научиться их конструировать [5].

Игра-проект “Go to Webinar” / «Разработать вебинар»

Проектная игра под популярным у менеджеров девизом “Go to Webinar” представляет собой процесс целесообразной совместной коммуникативной деятельности студентов в электронной среде, направленный на объективированный результат. В рамках нашего курса таким результатом может быть совместный продукт для проведения онлайн-занятия – вебинар или аудиоконференция, при технической невозможности установить видеосвязь со всеми участниками занятия.

Проектная деятельность по разработке вебинара помогает преодолеть ограничения раздельного местонахождения, позволяя сочетать различные виды кооперации: совместно взаимодействующий, совместно-последовательный, совместно-индивидуальный и совместно-творческий [2].

На основе проектной деловой игры может быть организована вся практическая часть курса. В этом случае в начале семестра группа делится на виртуальные команды (по шесть-восемь человек), на форуме и в чате обсуждаются и утверждаются нормы и правила взаимодействия в ходе разработки вебинара, а также название команды (бюро онлайн-коммуникаций), распределяются роли и обязанности между участниками игры, например, топ-менеджер (руководитель проекта), модератор коммуникаций, PR-менеджер, IT-менеджер, менеджер по продажам, копирайтер и другие (по усмотрению студентов).

После того как вся эта информация отправлена преподавателю, каждая команда получает список дискуссионных и проблемных вопросов по тематике курса и творческое задание на семестр, в которое входят:

1) технологическая карта разработки вебинара – четкий алгоритм с указанием всех этапов разработки вебинара: платформа для вебинара, тема, анонс, посадочная страница, бонусы для участников по теме вебинара, график напоминаний, тайминг вебинара с графиком отключения/подключения участников; дополнительные функции; список файлов для медиатеки; проверка готовности;

2) график отчетности по каждому этапу в соответствии с расписанием практических занятий в формате контактных часов (для устных форм) и контрольными сроками для пересылки преподавателю готовых письменных заданий (индивидуальных и коллективных);

3) примерный список устных форм делового общения, в которых проходит коммуникативное взаимодействие в контактные часы практических занятий: пере-

говоры, конференции, совещания, опросы, презентации товаров и услуг клиентам и заказчикам, тендеры, тестирование, поиск новых партнеров, рынков сбыта, налаживание связи с инвесторами и зарубежными партнерами; дистанционное управление персоналом и обучение на рабочем месте, менеджмент в филиалах; онлайн-демонстрация услуги с браузера и др. (по предложению студентов).

Охарактеризуем каждый из этапов совместной разработки вебинара в формате практических занятий по развитию коммуникативных навыков.

Платформа для вебинара. Студенты получают задание индивидуально выбрать и предложить команде коммуникационную площадку на бесплатных сервисах для размещения вебинара. Рекомендуемые формы онлайн-коммуникаций в часы практических занятий: презентация товара, онлайн-демонстрация преимуществ данной платформы (сравнить с другими и обосновать выбор), дискуссия по спорному вопросу (выбор из двух вариантов), экспертное интервью в формате аудиоконференции, онлайн-тендер (задача – выбрать из трех платформ, обосновать выбор).

Кроме того, студенты могут сдать в электронном виде презентацию выбранной платформы, рекламный текст (пакет слоганов), список аргументов и контраргументов, подготовить аудиозапись сообщения, графически интерпретировать информацию о платформе (диаграмма, схема и т.д.). Пример рекламного текста для аудиоконференции: «Одна из самых влиятельных на отечественном рынке коммуникационных услуг вебинарная платформа Webinar.ru предлагает наиболее популярные онлайн-разработки в сфере менеджмента и бизнеса, предоставляет бесплатные площадки вебинаров с удобными сервисами для корпоративного общения на всех уровнях, включая онлайн-переговоры. Эту платформу выгодно отличает массовая доступность: участникам вебинара достаточно иметь клавиатуру, браузер, наушники и микрофон. Удобная навигация позволяет легко ориентироваться на сайте Webinar.ru, изучить все сервисы, разработать и запустить пробный вебинар».

Тема. Студенты должны выбрать тему вебинара из списка, обосновать ее интерес для целевой аудитории, например, обзор тенденций в отрасли, онлайн-интервью с экспертом; перечислить спорные вопросы, побуждающие высказать мнение. Студенты могут предложить на рассмотрение преподавателя дискуссионную тему, содержательно соответствующую изучаемому курсу.

Рекомендуемые жанры онлайн-взаимодействия в контактные часы занятий: совещание, дискуссия, тендер и т.д. На подготовительном этапе команды решают на форуме следующие задачи: подготовка материала и проверка на соответствие темы, структурирование материала (определение понятий, ключевые моменты, план с развернутым названием пунктов, распределение времени и расстановка акцентов, комментарии и вопросы для активизации внимания), визуальные иллюстрации (графики, изображения, схемы, рисунки и т.д.), сопутствующие материалы (факты, цитаты, жизненные истории и т.д.); основные выводы; список проблемных вопросов и ситуаций для обсуждения.

Анонс. Студенты индивидуально и в команде должны подготовить пакет заголовков, анонс темы вебинара, затем предложить ресурсы для его размещения. Кроме личных информационных площадок (страницы в соцсетях, блоги, сайты)

предлагается обсудить партнерские возможности для размещения анонса вебинара, подготовить письма с предложением о сотрудничестве.

Посадочная страница (Landing Page). Команды получают задание сравнить макеты посадочных страниц вебинаров, разработать, обсудить и утвердить дизайн и форму регистрации «в один клик».

Бонусы для участников – предлагается выбрать и обсудить бонусы по теме вебинара для каждого, кто прошел регистрацию, для всех, кто принял участие в вебинаре, и т.д. В качестве бонусов могут выступать рекламные предложения партнеров, онлайн-товары из промо-акций и т.д.

График напоминаний. Студенты составляют и утверждают текст уведомления и график рассылки (первое напоминание – за 1–2 недели, последнее – не позже, чем за 5 минут до начала).

Тайминг вебинара. Студенты должны четко спланировать время, выделяемое для ввода в проблемное поле, для дискуссий, подведения итогов и выводов, оценки результата онлайн-встречи. Если тема кажется недостаточно дискуссионной, следует предложить проблемный вопрос или конфликтную ситуацию для разминки, чтобы разговорить группу и отработать определенные речевые навыки.

Корректировка и представление графика подключения и отключения участников вебинара в случае, если есть ограничения количества общающихся синхронно.

Дополнительные функции. Команды на онлайн-занятии должны быть готовы раскрыть содержание вебинара в форматах: 1) интерактивная презентация (разработать две-три презентации в рабочих группах); 2) презентация файлов (видео- и аудиозаписи); 3) демонстрация экрана (рисунки и схемы на онлайн-доске); 4) онлайн-семинар; 5) опросы (разработать входящий и итоговый опросы по обсуждаемой теме); 6) тесты; 7) общение в чате; 8) брендинг.

Список файлов для медиатеки. В чатах и на форуме обсуждается и составляется список необходимых файлов для размещения в вебинарной комнате, готовый текст с комментариями отправляется преподавателю в контрольный срок.

Проверка готовности. Преподавателя и студентов из других команд приглашают зайти на платформу, например webinar.ru, в режиме подготовки, чтобы заранее просмотреть, как открываются опросы; проверить наличие всех файлов в медиатеке; работу презентаций, напомнить, что всем участникам следует проверить работу веб-камеры, микрофона, гарнитуры.

Запуск вебинара по согласованному графику. Все подготовленные вебинары (от четырех до шести в семестре), размещенные на бесплатных платформах, запускаются в определенной последовательности. График обсуждается, утверждается и размещается онлайн, студенты из других команд должны зарегистрироваться и присутствовать в активном (по предварительной заявке) или пассивном режимах.

Как показывает практика удаленного обучения, при онлайн-коммуникации, направленной на коллективную разработку вебинара, у студентов закрепляются дисциплинарные знания и умения, формируются навыки профессиональной онлайн-коммуникации в разных видах онлайн-взаимодействия (индивидуальное,

синхронное, асинхронное или творческое). Сиюминутность и спонтанность цифрового общения способствуют развитию гибких коммуникативных навыков в различных речевых формах [7].

Кроме того, создание вебинара развивает у студентов системное мышление, приучая к алгоритмизированной проектной онлайн-деятельности в виртуальной команде. И, что немаловажно, в соавторстве создаются полноценные образовательные продукты, часть которых может быть использована в учебном процессе в дальнейшем. В проектной онлайн-деятельности происходит позитивное перераспределение времени и физических затрат: преподаватель, делегируя часть практических задач студентам, получает больше времени для научного и методического поиска.

Выводы

Удаленное обучение ускорило виртуализацию учебного контента дисциплины «Профессиональная речь и деловая переписка», необходимого студентам для усвоения и закрепления дисциплинарных знаний, формирования умений применять новые знания в профессиональной деятельности, а также для оценки результатов обучения.

Основная проблема заключается в организации полноценного онлайн-взаимодействия со студентами в контактные часы практических занятий. К сожалению, не удалось адаптировать многие задания, рассчитанные на межличностную коммуникацию участников речевой ситуации.

Как показал опрос, проведение практических занятий онлайн осложнено рядом внешних факторов, прежде всего, разной технической и технологической готовностью к удаленному формату, что ставит под сомнение эффективность обучения и объективность оценки. При онлайн-обучении разрушаются целостность и однородность учебной группы: студенты находятся в разных бытовых условиях с разным доступом к электронным ресурсам; у всех разный уровень цифровой компетентности и опыт освоения виртуального пространства. Без внешнего контроля и мотивации со стороны преподавателя у первокурсников развивается склонность к прокрастинации и лени.

Экстренный вариант дистанционного обучения стимулирует преподавателей к поиску новых форм онлайн-коммуникации, активно используемых в других сферах для задач, ранее решаемых в устном общении, что сокращает расстояние между профессиональной практикой и образованием.

Электронные коммуникации утверждаются не только в образовании, но и в других сферах общественной жизни, в связи с чем появилась возможность активнее вовлекать студентов в образовательный процесс, чтобы они выступали не только потребителями, но и соавторами образовательных продуктов. Таким образом, повышается их мотивация, возрастает эффективность практических занятий.

В новых условиях студенты должны быть способны и готовы не только участвовать в аудиоконференциях и вебинарах, но и учиться их конструировать. Следовательно, практико-ориентированные задачи курса «Профессиональная речь и деловая переписка» эффективнее решать в экспериментальном проектом

обучении, когда в процессе совместной онлайн-деятельности студенты создают объективированный результат, в нашем случае, вебинар.

Экстремальное переформатирование учебного процесса во многих российских вузах происходит в условиях ограниченности внешних и внутренних ресурсов, вследствие чего уровень подготовки выпускников в большей мере зависит от способности преподавателей и студентов адаптироваться к условиям массового дистанционного обучения. Студентам надо предоставить возможность осваивать современные онлайн-платформы и новые практики электронных коммуникаций. Игровые онлайн-проекты по разработке вебинаров вызывают у них больше интереса, мотивируют к приобретению гибких речевых навыков для успешной профессиональной деятельности.

Следующими задачами виртуализации языковых дисциплин являются разработка полноценных онлайн-курсов и размещение их на Национальной платформе открытого образования proed.ru, что поможет студентам, выбирая для себя лучшее, самостоятельно выстраивать индивидуальную образовательную онлайн-траекторию.

1. Агранович М.Л. Организация образования в условиях пандемии. Практика стран ОЭСР. – Текст: электронный. – URL: <https://firo.ranepa.ru/novosti/105-monitoring-obrazovaniya-na-karantine/789-agranovich-ekspertiza> (дата обращения: 05.03.2021).
2. Базаров Т.Ю. Дистанционное обучение: организация опосредованного общения // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2017. – № 2(96). – С. 51–56.
3. Борзова Т.А. Анализ практики формирования профессиональной языковой личности в неязыковом вузе на примере курса «Русский язык в деловом общении» // Лингвориторическая парадигма: теоретические и прикладные аспекты. – 2020. – № 25-2. – С. 141–145.
4. Борзова Т.А. Преподаватель как основное звено технологии «перевернутый класс» // Высшее образование в России. – 2018. – Т. 27, № 5. – С. 42–49.
5. Борзова Т.А. Принципы организации СРС первого курса в технологии «перевернутый класс» // Высшее образование в России. – 2018. – Т. 27, № 8-9. – С. 80–88.
6. Дорш Е.А. Особенности социальной коммуникации в дистанционном образовании взрослых // Евразийское научное объединение. – 2019. – № 11-6(57). – С. 473–476.
7. Ильченко С. Дистанционный журфак: плюсы и минусы удаленного обучения. – Текст: электронный // Журналист. – URL jrnlst.ru/distance-learning (дата обращения: 04.03.2021).
8. Киясов Н., Ларионова В. Дистанционное обучение в экстремальных условиях // Интерфакс. Образование. – URL: www.academia.interfax.ru/analytics/research/4491 (дата обращения: 18.02.2021).
9. Цифровое поведение и особенности мотивационной сферы интернет-пользователей: логико-категориальный анализ / И.Н. Погожина, А.И. Подольский, О.А. Идобаева, Т.А. Подольская // Вопросы образования. – 2020. – № 3. – С. 60–94.
10. Сарапульцева Л.А. Дистанционное обучение и ситуационно-ролевые игры // Инновации в профессиональном и профессионально-педагогическом образовании: материалы 22-й Междунар. науч.-практ. конф. 18-20 апреля 2017 г. (г. Екатеринбург). – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2017. – С. 569–572.
11. Тихонова Н.В. Технология «перевернутый класс» в вузе: потенциал и проблемы внедрения // Казанский педагогический журнал. – 2018. – № 2. – С. 74–78.

Транслитерация

1. Agranovich M.L. Organizaciya obrazovaniya v usloviyah pandemii. Praktika stran OESR. – Tekst: elektronnyj. – URL: <https://firo.ranepa.ru/novosti/105-monitoring-obrazovaniya-na-karantine/789-agranovich-ekspertiza> (data obrashcheniya: 05.03.2021).
2. Bazarov T.YU. Distancionnoe obuchenie: organizaciya oposredovannogo obshcheniya // Psihopedagogika v pravoohranitel'nyh organah. – 2017. – № 2(96). – S. 51–56.
3. Borzova T.A. Analiz praktiki formirovaniya professional'noj yazykovoj lichnosti v neyazykovom vuze na primere kursa «Russkij yazyk v delovom obshchenii» // Lingvotricheskaya paradigma: teoreticheskie i prikladnye aspekty. – 2020. – № 25-2. – S. 141–145.
4. Borzova T.A. Prepodavatel' kak osnovnoe zveno tekhnologii «perevernutyj klass» // Vysshee obrazovanie v Rossii. – 2018. – T. 27, № 5. – S. 42–49.
5. Borzova T.A. Principy organizacii SRS pervogo kursa v tekhnologii «perevernutyj klass» // Vysshee obrazovanie v Rossii. – 2018. – T. 27, № 8-9. – S. 80–88.
6. Dorsh E.A. Osobennosti social'noj kommunikacii v distancionnom obrazovanii vzroslyh // Evrazijskoe nauchnoe ob"edinenie. – 2019. – № 11-6(57). – S. 473–476.
7. Il'chenko S. Distancionnyj zhurfak: plyusy i minusy udalennogo obucheniya. – Tekst: elektronnyj // Zhurnalist. – URL jrnlst.ru/distance-learning (data obrashcheniya: 04.03.2021).
8. Kiyasov N., Larionova V. Distancionnoe obuchenie v ekstremal'nyh usloviyah // Interfaks. Obrazovanie. – URL: www.academia.interfax.ru/analytics/research/4491 (data obrashcheniya: 18.02.2021).
9. Cifrovoe povedenie i osobennosti motivacionnoj sfery internet-pol'zovatelej: logiko-kategorial'nyj analiz / I.N. Pogozhina, A.I. Podol'skij, O.A. Idobaeva, T.A. Podol'skaya // Voprosy obrazovaniya. – 2020. – № 3. – S. 60–94.
10. Sarapul'ceva L.A. Distancionnoe obuchenie i situacionno-rolevye igry // Innovacii v professional'nom i professional'no-pedagogicheskom obrazovanii: materialy 22-j Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. 18-20 aprelya 2017 g. (g. Ekaterinburg). – Ekaterinburg: Izd-vo Ros. gos. prof.-ped. un-ta, 2017. – S. 569–572.
11. Tihonova N.V. Tekhnologiya «perevernutyj klass» v vuze: potencial i problemy vnedreniya // Kazanskij pedagogicheskij zhurnal. – 2018. – № 2. – S. 74–78.

© А. А. Борзова, 2021

Для цитирования: Борзова А. А. Специфика формирования гибких коммуникативных навыков у студентов гуманитарного направления при удаленном обучении // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2021. – Т. 13, № 2. – С. 130–146.

For citation: Borzova A. A. The specifics of the formation of flexible communication skills among students of the humanitarian field in remote learning, *The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University of Economics and Service*, 2021, Vol. 13, №2, pp. 130–146.

DOI <https://doi.org/10.24866/VVSU/2073-3984/2021-2/130-146>

Дата поступления: 10.03.2021.