

Научные основы формирования дидактических компонентов дисциплины «Русский язык. Деловое общение»

Т. И. Жгарева, Н. М. Малюгина, Е. Н. Нестерова, Е. А. Федорова*

Статья посвящена проблеме разработки научно обоснованных подходов к преподаванию одной из новых речеведческих дисциплин – «Русский язык. Деловое общение» – в системе подготовки бакалавров вуза финансово-экономического профиля. Актуальность проблематики продиктована новым социальным заказом общества – необходимостью формирования высокообразованной личности, обладающей набором необходимых профессиональных, в том числе коммуникативных, компетенций.

Ключевые слова: реформирование высшего образования, общелингвистическая и коммуникативная компетенции, эффективные модели деловой коммуникации, инновационные методики, ситуативно-проблемные задания, организация самостоятельной работы студентов.

Scientific Fundamentals Forming the Didactic Components of the Subject «The Russian Language. Business Communication»

T. I. Zhgareva, N. M. Malugina, E. N. Nesterova, E. A. Fedorova

Presented article is devoted to a problem of working out science-based approaches to teaching of one of the new speechology (studying of speech) disciplines – “The Russian language. Business communication» – in the Bachelor preparation system of finance and economy. Fulfilling a new demand of modern society (i.e. the formation of a highly educated individual with a set of necessary professional and communicative competences), this problem proves to be urgent.

Key words: higher education reforming, linguistic and communicative competence, effective models of business communication, innovative techniques, situational-problem tasks, the organization of independent work of students.

* **Жгарева Тамара Ивановна** – старший преподаватель кафедры «Русский язык» Финансового университета при Правительстве РФ. E-mail : rusyaz@fa.ru

Малюгина Надежда Михайловна – доцент кафедры «Русский язык» Финансового университета при Правительстве РФ. E-mail: nmalyugina@rambler.ru

Нестерова Елена Николаевна – доцент кафедры «Русский язык» Финансового университета при Правительстве РФ. E-mail : nesten77@mail.ru

Федорова Елена Алексеевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры «Русский язык» Финансового университета при Правительстве РФ. E-mail: ea.fedorova@gmail.com

Реформирование российского высшего образования в начале XXI века, продвижение его к открытости европейскому сообществу выдвинули в качестве одного из условий профессиональной успешности экономиста, бизнесмена, управленца, политика, людей многих других профессий коммуникативную составляющую – умение эффективно общаться в русско- и иноязычной среде, реализовывать полученные знания, умения и навыки в своей профессиональной деятельности. В числе дисциплин, формирующих у студентов-бакалавров финансово-экономического вуза основы эффективной коммуникации, дисциплина «Русский язык. Деловое общение», содержание и построение которой основываются на принципах современной педагогики с учетом направлений и тенденций развития всей системы высшего образования.

В последние годы российское высшее профессиональное образование претерпевает кардинальные изменения, детерминированные мировыми тенденциями глобализации. Стремление к интеграции в общеевропейскую систему потребовало решения ряда вопросов, среди которых наиболее востребованными выступают практические аспекты реализации образовательных программ ВПО третьего поколения (с учетом профилей подготовки); содержание и конкурентоспособность бакалаврских и магистерских программ; эффективность использования инновационных педагогических технологий, прежде всего в аспекте развития и организации самостоятельной работы студентов; переход к модели личностно-ориентированного обучения.

Сегодня данная проблематика находится в центре обсуждения вузовских ученых и методистов, определяя базовые положения и основные векторы научно-методической перестройки. Готовить достойных специалистов, отвечающих всем требованиям работодателей, – таково насущное требование времени¹.

Кафедра «Русский язык» Финансового университета при Правительстве Российской Федерации активно работает над решением проблем модернизации научно обоснованных подходов к преподаванию

традиционных курсов и предлагает широкой студенческой аудитории новые дисциплины.

Введение новых дисциплин (обязательных и по выбору), в число которых входит «Русский язык. Деловое общение», обусловлено широкой конкурентной средой, формирующей потребности сегодняшнего дня: необходимость расширять информативно-предметную базу обучения; овладевать умениями и навыками универсального типа, которые позволят сформировать мыслящую, творческую личность, способную применять полученные знания в изменяющихся условиях, в реальной деятельности. Именно эту педагогическую универсалию можно считать одной из ключевых, обеспечивающих подготовку высококлассных специалистов-экономистов, финансистов, страховщиков, налоговиков и юристов.

При определении научных подходов к построению новых курсов и дисциплин выявляется основной вектор, оптимизирующий образовательный процесс в целом. Речь идет о создании методического обеспечения, включая программно-нормативные документы, основанного на компетентностном подходе, когда оценка образовательной деятельности формируется на конечных результатах – сформированных компетенциях. Владение выпускником высшего учебного заведения определенными компетенциями свидетельствует в конечном счете о «качестве» специалиста, с первых шагов своей самостоятельной производственной деятельности попадающего в условия жесточайшей кадровой конкуренции.

Ректор Финансового университета, проф. М.А. Эскиндаров, в своем интервью газете «Финансовые известия» указал на тот факт, что выпускники университета идут работать преимущественно в финансово-банковский сектор, где, подтверждая высочайший статус полученного образования, активно включаются в реальную производственную деятельность, т.е. участвуют в определенных видах деловой коммуникации. При этом руководство Финуниверситета «ни разу не получало отрицательных отзывов» об их деятельности².

Реалии сегодняшнего дня однозначно свидетельствуют: успешность или неуспешность продвижения выпускника высшей школы в избранной им сфере профессиональной коммуникации в немалой степени

¹ «Уровневое финансово-экономическое образование: проблемы внедрения компетентностного подхода». Международная научно-методическая конференция (УМО Финуниверситета; апрель, 2011 г. www.fa.ru).

² М.А. Эскиндаров «Финансовые известия». 02.12.2010. fin.izvestia.ru.

зависит от того, как он владеет навыками эффективного общения, насколько адекватно умеет «считывать» вербальную и невербальную информацию, выбирать оптимальные речевые и поведенческие модели в межличностном общении. Их реализации, оптимальным путем применения в постоянно меняющейся профессиональной деятельности можно и нужно обучать, так как речь, слово, по мнению заведующего кафедрой русской словесности и межкультурных коммуникаций Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина проф. В.И. Аннушкина, являются основным орудием, которым любой человек добивается успеха в своей карьере³.

Построение научно-дидактического контента «Русский язык. Деловое общение» требует целесообразного сочетания новейших научно-методических тенденций и накопленного в отечественной и зарубежной коммуникативной и лингводидактике практического опыта, солидной теоретической и прикладной базы, хорошо себя зарекомендовавших дидактических приемов и педагогических технологий.

Дисциплина «Русский язык. Деловое общение» является дисциплиной по выбору общенаучного цикла дисциплин Основной образовательной программы подготовки бакалавра по всем направлениям и профилям обучения (2 кредитных единицы ECTS).

В целях реализации принципа непрерывного образования дидактический контент данной дисциплины базируется на знаниях, полученных обучаемыми в рамках среднего (полного) общего образования (курсы «Русский язык», «Риторика») или соответствующих дисциплин среднего профессионального образования, т.е. на сформированных коммуникативной, языковой, лингвистической и культуроведческой компетенциях определенного объема. Вместе с тем практика показывает, что реальный уровень владения соответствующими компетенциями у студентов-первокурсников нередко оставляет желать лучшего. Следовательно, необходимо компенсировать имеющиеся пробелы путем системы корректировочных мер, грамотной организации интенсивной самоподготовки (при консультативной помощи преподавателя).

Целью дисциплины «Русский язык. Деловое общение» является формирование и развитие у студентов бакалавриата лингвистических и коммуникативно-речевых основ (знаний, навыков и умений), обеспечивающих ведение эффективного делового общения в русскоязычной среде на разных уровнях в условиях современной инновационной экономики.

Задачи дисциплины:

(1) освоение студентами теоретической базы – основы моделирования эффективной коммуникации; приобретение знаний по ряду тем, основными из которых являются:

– «Вопросы языковой политики. Русский язык в современном мире в условиях глобализации. Законодательная нормативная база»;

– «Формы и виды современной деловой коммуникации. Коммуникативные универсалии и национально-ориентированная специфика»;

– «Типовые ситуации делового общения в условиях русскоязычной среды и межкультурной коммуникации. Оптимальное лингвистическое и речевое обеспечение типовых ситуаций».

(2) приобретение практических навыков и умений в процессе выполнения ситуативных заданий, моделирующих типовые ситуации деловой коммуникации (практикумы и ролевые игры); оформления официально-деловых документов с учетом делового этикета письменной речи; корректировки основных орфоэпических, стилистических, орфографических и пунктуационных норм, актуальных для официально-делового стиля речи.

В результате освоения содержания дисциплины «Русский язык. Деловое общение» у бакалавров всех направлений и профилей подготовки должны быть сформированы следующие важнейшие профессиональные и общекультурные компетенции:

– владение основами эффективной коммуникации в типичных ситуациях официально-делового общения, в том числе при работе в коллективе – при кооперации с коллегами;

– способность к структуризации воспринимаемой информации, ее анализу и обобщению;

– способность критически оценивать свой коммуникативный уровень как стремление к саморазвитию, самопознанию и самоутверждению;

³ См.: В.И. Аннушкин «Филология, надежда наша», www.PROSV.RU, декабрь 2010.

– понимание роли и значения сохранения и упрочения родного языка как замечательного информационного инструмента и историко-культурного феномена⁴ и др.

На чем же базируются инновационные подходы к построению дисциплины? Немаловажную роль в реализации намеченных целей и задач играет перестройка всей педагогической парадигмы: акцентирование внимания на организации активных форм самостоятельной работы; создание условий, при которых преподаватель из ретранслятора информации превращается в тьютора-консультанта, раскрывающего креативный потенциал каждого студента; возможность выявления личностно-ориентированной педагогической траектории.

Современные инновации включают диалоговую форму работы, которая формирует коммуникативные компетенции, так как признание активной роли учащихся в обучении приводит к изменению представлений о содержании взаимодействия студента и преподавателя.

Именно в ситуации, когда аудиторное занятие становится увлекательным диалогом, степень освоения теоретических основ и коммуникативная активность возрастает, так как диалог – мощный фактор становления и совершенствования речемыслительной деятельности человека.

Развивающая функция диалоговой формы обучения обеспечивает становление личности, раскрывает ее индивидуальные особенности. При такой форме работы коммуникация рассматривается как смысловой объект общения и социального взаимодействия, начиная с установления контактов, организации совместной деятельности, налаживания межличностных отношений.

В условиях, когда бóльшая самостоятельность предоставлена самим вузам, критериями эффективности должны стать оценки всех участников образовательного процесса, мнения как преподавателей, так и студентов; причем мнения студентов выявляются путем экспертной оценки учащихся: анкетирования, устного опроса-обсуждения, проверки письменных эссе-рассуждений о целесообразности выбранной тематики и формы работы, а также анализа результатов

всех видов контроля в тестовой и открытой форме, включая экспресс-контроль.

Следует отметить, что важнейшим остается принцип системности – построение единого комплекса дидактических средств, основными компонентами которого являются⁵:

- 1) рабочая программа дисциплины;
- 2) материалы к лекционно-практическим занятиям, помогающие студентам изучить основные подходы к теоретическим разделам и содержащие иллюстративный материал. Приоритетные моменты в отборе учебного материала: учет будущей профессиональной деятельности, частотность, «негативная» типичность лингвистических явлений;
- 3) практикум для аудиторной и самостоятельной работы – своеобразный «задачник» по базовым разделам курса, в который вошли тестовые и открытые задания;
- 4) материалы текущего и циклового (аттестационного) контроля, преимущественно в тестовой форме, что оптимизирует учебный процесс: экономит аудиторное время, заменяя рутинные операции выполнением и проверкой творческих заданий;
- 5) папка текущей успеваемости – оформленная по единому стандарту папка с файлами, куда студенты в систематизированном виде помещают выполненные творческие задания, материалы экспресс-контроля и т.д. Такое «зеркало текущей успеваемости», единое для студентов всех факультетов, позволяет унифицировать требования ко всей студенческой аудитории, формирует объективные критерии выставления балла аттестации.

Среди инновационных форм и методов работы необходимо особо отметить следующие.

1. Предварительное информирование студентов о цели дисциплины, ее структуре и основном содержании, о ее практической значимости и конкретных предпочтениях, которые студент получает как участник образовательного процесса (в ближайшей перспективе) и как развивающаяся личность. Соответствующая информация, поданная в определенной стилистической тональности,

⁴ Л.А. Баландина, Т.И. Жгарева, Н.М. Малюгина, Е.Н. Нестерова, Е.А. Федорова «Русский язык. Деловое общение. Рабочая программа дисциплины для всех направлений (программа подготовки бакалавров) М: Финуниверситет, 2011. С.6–8.

⁵ Такая структура отражает научно-методические традиции преподавания речеведческих курсов на кафедре. См. Л.А. Баландина, Е.П. Симонова, Е.А. Федорова. Традиции и инновации в русском гуманитарном образовании (из опыта преподавания дисциплин «Русский язык» и «Русский язык и культура речи» студентам-экономистам). – Инновации в исследованиях русского языка, литературы и культуры. Т. II. Университетско издательство «Паисий Хилендарски», 2007.

размещается на Портале Университета (web-странице кафедры). К ее оформлению привлекаются сами студенты, которые используют в качестве иллюстративного материала свои отзывы (как положительные, так и отрицательные, если таковые имеются), фрагменты презентаций, эссе. Более того, интернет-размещение лучших мини-эссе служит отличным мотивирующим фактором, повышает активность контингента в целом.

2. Методика использования компьютерных презентаций, которая трактуется нами как одна из форм управляемой самостоятельной работы. Обучающая эффективность данного подхода достаточно высока уже потому, что за единицу времени студенты получают информацию, рассчитанную на комбинированное восприятие: аудиовизуальное, вербальное, структурно-логическое.

За каждой презентацией стоит серьезная подготовительная работа (индивидуальная или в малых группах сотрудничества), а оценка может выноситься коллективно, путем всестороннего аргументированного обсуждения, и сочетаться с самооценкой выступающих, что напрямую отвечает учебным задачам преподаваемой дисциплины. Интересно отметить, что единичные попытки «перекачивания» учебных презентаций невысокого качества из Интернета вызывали при финальном обсуждении негативные оценки студенческой аудитории: анализ проводился по объективным критериям и – при направляющей роли преподавателя – касался именно качества выполненной работы с точки зрения задач эффективной коммуникации, а не личностных оценок.

Моделируя определенную ситуацию и формируя навыки публичного выступления в определенном заранее режиме, навыки работы в группе, мы закладываем основы успешности будущей профессиональной деятельности учащихся. Экспертные оценки самих студентов подтверждают целесообразность приложения педагогических усилий в указанном направлении.

3. Сочетание системно-теоретической базы с занятиями тренингового характера с применением новых, интерактивных технологий. Студенты занимаются в режиме обучения и в режиме самоконтроля, получают конкретные результаты, видят причины ошибок и корректируют их.

4. Широкое использование педагогических технологий, позволяющих развивать творческие возможности студента, раскрыть его интеллектуальный потенциал. Причем формирование высокого уровня профессионального интеллекта не является основной целью вышеназванной дисциплины – эта педагогическая установка ей имманентно присуща, поскольку процесс познания механизма функционирования такого феномена, как русский язык / речевая деятельность на русском языке, способствует саморазвитию и социализации личности.

5. Существенно оптимизирует учебный процесс организация самостоятельной работы студентов. Контроль за ее выполнением входит в систему обязательной оценки деятельности обучаемых.

Самостоятельная работа предполагает следующие направления: обобщение и систематизацию теоретического материала в дополнение к лекционному в виде опорных конспектов, презентационных материалов; составление глоссария по трудной для усвоения теме; подготовку мини-сообщения и т. д.

Полезно сочетание заданий аналитического характера, коммуникативно-ситуативных и частично-поисковых, требующих умений, навыков творческого труда. Такой подход формирует социальные, интеллектуально-речевые и личностные компетенции студентов, дает возможность реализовать познавательные способности, повышает интерес к овладению речевыми нормами и средствами общения применительно к целям определенной коммуникации.

Выдающийся русский философ Н.А. Бердяев подчеркивал: «Мои способности обнаруживались лишь тогда, когда умственный процесс шел от меня, когда я был в активном творческом состоянии»⁶. В творческих заданиях проблемного характера важно не само запоминание и воспроизведение разного рода информации (что не может способствовать расширению границ восприятия и созданию ситуаций свободного творческого поиска), а развитие способности к логическому мышлению, созданию ассоциативного ряда, развитию языкового чутья, умения наслаждаться словом и демонстрировать безупречную стилистику, культуру речи.

⁶ Н.А. Бердяев «Самопознание». М.: Вагриус, 2004 г. С. 231.

При подобном изучении дисциплины деятельность студента, часто приобретая исследовательский характер, сама становится предметом усвоения⁷. Как следствие – обучаемый не просто получает знания в готовом виде, а учится разрешению возникающих в различных ситуациях делового общения проблем, что обеспечивает переход студента от образования к самообразованию. Студенты самостоятельно добывают знания, формируют адекватную самооценку, развивают навыки самоорганизации, приобретают и автоматизируют навыки создания текста любого уровня сложности, монолога, ведения беседы, дискуссии, интервью, презентации.

К числу таких заданий следует отнести учебные задания, которые содержат определенный элемент неизвестности и, как правило, имеют несколько подходов. Творческое задание лежит в основе любого интерактивного метода, составляет его содержание⁸. Работа над ним придает особый смысл обучению: различные варианты ответов и возможность найти свое собственное верное решение, основанное на индивидуальном опыте и опыте своего однокурсника, создают фундамент для сотрудничества, сообучения, общения всех участников образовательного процесса.

Следует особо подчеркнуть: выбор творческого задания сам по себе представляет творческое задание для преподавателя, предполагает высокий уровень педагогического профессионализма. Задание, нацеленное на креативный подход, должно удовлетворять определенным критериям:

- не должно иметь однозначного и односложного ответа или решения;
- должно быть практически направленным и полезным для студентов;
- должно вызывать у студентов интерес;
- должно максимально обеспечивать цели обучения.

Практика показала: одной из самых популярных стратегий при выполнении творческих заданий является работа в малых группах сотрудничества. Всем студентам (в том числе и тем, кто не обладает навыком выступления перед большой аудиторией) пре-

доставляется возможность развивать и практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия), что часто бывает невозможно в большом коллективе. Работа в малой группе есть неотъемлемая часть многих интерактивных методов, таких, как дискуссии, практически все виды имитаций, доклады-презентации.

Организуя групповую работу, важно убедиться, что студенты обладают необходимыми для выполнения группового задания знаниями и умениями: учащиеся не станут прилагать усилия для выполнения задания, не обладая достаточным количеством знаний. Инструкции преподавателя должны быть предельно четкими, не слишком объемными. Наконец, группе должно быть предоставлено достаточно времени на выполнение задания.

Так, при изучении темы «Интервью (собеседование) при приеме на работу» после выполнения заданий традиционного типа можно предложить аудитории ряд творческих заданий. Например, опираясь на «денотатные карты темы» (разработанные в ходе решения заданий традиционного типа), подготовить краткие обоснования актуальности/неактуальности данной проблематики, выступая от имени директора рекрутского агентства, молодого специалиста, топ-менеджера и т.д. Успешность выполнения оценивает авторитетное жюри из состава участников занятия (возможно, преподаватель при этом выступает как сторонний наблюдатель с правом – в случае необходимости – «финального комментария»). По своему характеру творческие задания могут быть весьма разнообразными.

Приведем несколько примеров (фрагменты заданий) из Практикума дисциплины: № 1 – тестовое задание – тест множественного выбора; № 2–3 – проблемные (творческие) задания; № 4 – комбинированное задание.

(№1) Какой ответ, с Вашей точки зрения, будет наиболее выигрышным при прохождении собеседования, если будут заданы следующие вопросы?

1. Почему Вы решили переменить место работы?

а) Откровенно расскажу о конфликте на старой работе.

б) Приведу в качестве причины, например, тот факт, что из-за предстоящей реор-

⁷ Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма образования // Высшее образование сегодня, 2003, №5. С. 34–42.

⁸ Хуторской А.В. Ключевые компетенции: технология конструирования // Народное образование, 2003, № 5. С. 55–61.

ганизации я не уверен, что могу быть полезен фирме.

в) Расскажу о невозможности полностью реализовать свой потенциал.

2. Какими будут Ваши первые шаги, если Вы получите работу?

а) Уклонюсь от прямого ответа.

б) Постараюсь все изменить в соответствии с принципами современного менеджмента.

в) В первую очередь изучу состояние дел и возможности каждого члена коллектива.

3. На какую зарплату Вы рассчитываете?

а) Уклонюсь от прямого ответа.

б) Поинтересуюсь тем, сколько фирма может предложить.

в) Назову цифру чуть выше средней или верхнюю и нижнюю границы ожидаемой суммы.

(№2) Устраиваясь на работу, Вы решили обратиться в одно из кадровых агентств. Как Вы думаете, какой диалог состоится между

интервьюером и Вами, если имеется вакансия:

а) биржевого брокера;

б) логистика;

в) сотрудника отдела банка по работе с vip-клиентами?

(№3) Вы работаете в одном из рекламных агентств. Предложите привлекательные, с Вашей точки зрения, названия и рекламные тексты для молодежного клуба и страховой компании, используя языковые средства воздействия, характерные для жанра рекламы (рифма, персонификация, прецедентные тексты, каламбур, анафора, синтаксический параллелизм и др.).

(№4) Насколько вы компетентны в вопросах подготовки к прохождению собеседования с представителем отдела кадров?

Выберите правильный ответ. Прокомментируйте свой выбор: как будет строиться стратегия вашей подготовки?

Общение складывается из	
1) % – собственно вербальные средства (слова);	A – 55
2) % – фонетическое оформление речи (интонация, тон, тембр голоса)	B – 7
3) % – невербальные средства (мимика, жесты, телодвижения, глаза, улыбка и т.п.).	C – 38
4) Отношение к собеседнику складывается в первые секунды. Однако чем опытнее интервьюер, тем меньше он основывается на первом впечатлении.	D – 15

Вышеочерченные задачи могут быть решены за счет интенсификации учебного процесса, усиления междисциплинарной координации, а также создания более дифференцированных речеведческих курсов: «Деловая документация», «Основы деловой риторики для экономистов // юристов // PR-менеджеров», «Лингвистическая специфика учебной и бизнес-презентации» и т.п. Изуче-

ние дисциплины «Русский язык. Деловое общение» на инновационной основе в рамках подготовки бакалавров позволяет создать надежный коммуникативный и лингвистический фундамент для успешной профессиональной деятельности выпускника Финансового университета как одного из ведущих вузов Российской Федерации.