

На правах рукописи

ПОДРОЖКО ИННА ВЛАДИМИРОВНА

**РАЗВИТИЕ УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
У СТУДЕНТОВ ВУЗОВ**

13.00.08 – теория и методика
профессионального образования

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание степени
кандидата педагогических наук

Екатеринбург – 2006

Работа выполнена в ГОУ ВПО
«Челябинский государственный педагогический университет»

Научный руководитель
доктор педагогических наук, профессор
Никитина Елена Юрьевна

Официальные оппоненты
доктор педагогических наук, профессор
Чапаев Николай Кузьмич

кандидат филологических наук, доцент
Голощапова Татьяна Геннадьевна

Ведущая организация
ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет»

Защита состоится «21» декабря 2006 г. в 10 часов в конференц-зале на заседании диссертационного совета Д 212. 284,01 при ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» по адресу: 620012, Е.

С д

го

у

У

д

д

п

го

р»

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

*Актуальность темы исследования на социально-педагогическом уровне определяется противоположностью между социальным заказом общества в подготовке будущего специалиста, обладающего высокой адаптационной мобильностью и общепрофессиональной культурой, частью которой является культура делового общения, успешно работающего в системе «человек-человек», и не полностью реализованными возможностями высших учебных заведений в развитии у студентов вузов умений делового общения, под которым мы понимаем *освоенные коммуникативные способы действия, осуществляемые на основе поликультурных и языковых знаний по оптимальным параметрам осознанного варьирования при выборе и сочетании соответствующих навыков в зависимости от цели, ситуации общения и собеседника.**

На *научно-теоретическом* уровне обозначаются различные подходы к формированию высококультурной языковой личности современного специалиста, обладающей знаниями, умениями и навыками делового общения. Несмотря на многочисленные исследования в этой области, до сих пор еще не в полной мере исследованы возможности теоретико-методологических подходов, позволяющих развивать умения делового общения на высоком уровне. Поиски наиболее оптимальных путей развития умений делового общения у студентов вузов показали, что исследования в этой области носят разрозненный характер. Возникла необходимость в применении культуролого-семиотического подхода, под которым мы понимаем *теоретико-методическую основу развития у студентов вузов умений делового общения, предполагающую способность создания и истолкования определенных семиотических единиц, при которой тип, форма и их содержание определяются культурным контекстом, коммуникативными целями обучаемых и процессом культурной идентификации.*

Умения делового общения включаются в более широкий контекст современной культуры в целом. Вместе с тем основной акцент при преподавании русского языка и культуры речи в вузах смещен на знаниевый компонент. По результатам изучения состояния умений делового общения у студентов 1-3 курсов, проведенного в Южно-Уральском профессиональном институте, а также Челябинском государственном педагогическом университете, низкий уровень проявления этих умений имеют 53% студентов, средний – 21% студентов и только 4 % студентов имеют высокий уровень развития умений делового общения. Таким образом, на *научно-методическом* уровне актуальность исследования обусловлена, с одной стороны, противоположностью между

потребностью в методике развития умений делового общения у студентов вузов, с другой – недостаточностью содержательно-методического обеспечения процесса развития умений делового общения у студентов вузов.

Вышеизложенное позволило сформулировать *проблему исследования*, заключающуюся в поиске и выборе путей и средств процесса развития умений делового общения у студентов вузов.

Важность и актуальность рассматриваемой проблемы, ее недостаточная теоретическая и практическая разработанность для высших учебных заведений послужили необходимым основанием для определения *темы исследования*: «Развитие умений делового общения у студентов вузов».

В исследование введено *ограничение*: процесс развития умений делового общения у студентов вузов рассмотрен на примере обучения деловому письму.

Основополагающая идея исследования заключается в том, что развитие умений делового общения является важным структурным компонентом профессиональной подготовки студентов вузов, обладающим в силу своей природы значительными возможностями интеграции содержательных элементов, делающим реальной формирование высококультурной личности, отвечающей потребностям общества и современного рынка труда.

Цель исследования состоит в разработке модели развития у студентов вузов умений делового общения, а также педагогических условий ее эффективной реализации.

Объект исследования – деловое общение студентов вузов.

Предмет исследования – процесс развития умений письменного делового общения у студентов вузов.

Гипотеза исследования:

1. Решение такой многоаспектной проблемы, как развитие умений делового общения у студентов вузов, может быть осуществлено на основе культуролого-семиотического подхода за счет обновления форм, методов и содержательных аспектов искомого процесса, которые в значительной степени способствовали бы развитию высококультурной языковой личности будущего специалиста.
2. Можно предположить, что произойдет повышение уровня развития умений письменного делового общения у студентов вузов, если представить этот процесс в виде модели, которая определяется взаимосвязью целевого; содержательного (представляющего интеграцию лингвокультурологического, коммуникативного, ортологического, стилистического и

деятельностно-практического компонентов); организационного и результативного блоков. При этом технологической составляющей данной модели может стать система коммуникативных задач, которая включает в себя логико-коммуникативные, поисково-коммуникативные, исследовательско-коммуникативные и креативно-коммуникативные задачи.

3. Успешность реализации модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов, вероятнее всего, зависит от комплекса педагогических условий: *содержательных* (использование смысловой интерпретации сообщений и текстов; разработка и реализация в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо») и *процессуально-технологических* (осуществление дифференциации языкового обучения; применение деловой игры; применение компьютерных технологий обучения).

Для достижения поставленной цели и проверки выдвинутых гипотетических предположений были сформулированы следующие *задачи*:

1. Провести теоретико-методический анализ состояния проблемы развития у студентов вузов умений делового общения для определения содержания и направленности научного исследования, подтверждающих достаточность его научно-педагогического аппарата для достижения цели исследования.

2. Уточнить такие основополагающие понятия исследования, как «культуролого-семиотический подход», «умения делового общения у студентов вузов», «умения письменного делового общения у студентов вузов».

3. Разработать на основе культуролого-семиотического подхода модель развития умений письменного делового общения у студентов вузов.

4. Выявить и осуществить опытно-поисковую проверку комплекса педагогических условий развития умений письменного делового общения у студентов вузов: *содержательных* (использование смысловой интерпретации сообщений и текстов; разработка и реализация в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо») и *процессуально-технологических* (осуществление дифференциации языкового обучения; применение деловой игры; применение компьютерных технологий обучения).

5. Разработать пакет методико-технологических программ, рекомендаций и указаний в целях развития умений делового общения у студентов вузов.

Методологической и теоретической основой исследования явились идеи и положения, разработанные в диалектико-материалистической теории познания, теории системного подхода, интеграции наук (В.Г. Афанасьев, М.С. Каган, Н.К. Чапаев, Э.Г. Юдин и др.); развития личности в различных видах деятельности (А.Г. Асмолов, А.С. Белкин, Э.Ф. Зеер, В.П. Зинченко, Е.В. Ткаченко и др.); общей и профессиональной педагогики (В.И. Загвязинский, Г.М. Романцев, В.Д. Семенов, Е.В. Ткаченко, Н.Н. Тулькибаева, В.А. Федоров и др.); культурологического подхода (М.М. Бахтин, В.Л. Бенин, В.С. Библер, В.С. Выготский, В.А. Сластенин и др.); семиотического подхода (А.А. Вербицкий, Ч. Пирс, Ф. де Соссюр и др.); делового и профессионального общения (В.Г. Ананьев, В.И. Андреев, А.А. Бодалев, Н.И. Браим, Б.Ф. Ломов, Е.Ю. Никитина, С.Л. Рубинштейн, М.В. Смирнова и др.).

База исследования: Южно-Уральский профессиональный институт, Челябинский государственный педагогический университет. В опытно-поисковой работе принимали участие 605 студентов. С 2003 г. и по настоящее время Южно-Уральский профессиональный институт определен как базовый вуз Челябинска по отработке модели развития умений делового общения у студентов вузов. В ходе работы проводились замеры и сопутствующие срезы – по решению коммуникативных задач и по результатам зачета по дисциплине «Русский язык и культура речи», было организовано преподавание спецкурса «Русское деловое письмо».

Поставленные задачи определили процедуру опытно-поисковой работы, которая проводилась в три этапа в период с 2003 по 2006 гг. На каждом этапе в зависимости от решаемых задач применялись различные методы.

Методы исследования. Для решения поставленных в исследовании задач и проверки положений гипотезы нами был использован анализ и синтез теоретических источников и проблем в области педагогики, психологии и лингвистики, совокупность общенаучных и педагогических методов, взаимодополняющих друг друга. При этом для изучения аспектов проблемы был определен метод, адекватный исследуемому вопросу. На теоретическом уровне применялись методы теоретического анализа (ретроспективный, сравнительно-сопоставительный, системный, логический); методы моделирования, обобщения опыта. Диагностические методы включали анкетирование, беседу, самооценку, ранжирование, тестирование, наблюдение за повышением уровня развития умений делового письма у студентов вузов, экспертные оценки. Исследовательские методы включали также прямое, косвенное и длительное педагогическое наблюдение. В опытно-поисковой работе реализованы

статистические методы обработки данных и проверки выдвигаемых гипотетических предположений.

Этапы исследования: Исследование состояло из трех этапов и проводилось с 2003 по 2006 гг.

Первый этап (2003-2004) характеризуется как поисковый, так как осуществлялось накопление опыта, изучалась и анализировалась психолого-педагогическая и лингвистическая литература по проблеме развития умений делового общения у студентов вузов, исследовался опыт развития умений делового общения у студентов вузов, проводились проблемно-ориентированные семинары.

Второй этап (2004-2005) являлся аналитическим. Проводилась опытно-поисковая работа и аналитическая проверка модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов, построенной на основе культуролого-семиотического подхода. Уточнялись педагогические условия ее реализации.

Третий этап (2005-2006) был обобщающим. Уточнялись полученные теоретические положения и проводился их анализ, проверялись аналитические данные, была осуществлена их систематизация. Была завершена апробация педагогических условий реализации модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов. На данном этапе анализировались основные результаты исследования, формулировались выводы и оформлялась диссертация.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

1. Выявлены и представлены с современных позиций блоки (целевой, организационный, содержательный, технологический и результативный) и компоненты (лингвокультурологический, коммуникативный, ортологический, стилистический и деятельностно-практический) модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов, разработанные с учетом ведущих положений культуролого-семиотического подхода.
2. Теоретически обоснован и верифицирован комплекс педагогических условий, обеспечивающих успешную реализацию модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов: *содержательных* (использование смысловой интерпретации сообщений и текстов; разработка и реализация в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо») и *процессуально-технологических* (осуществление дифференциации языкового обучения; применение деловой игры; применение компьютерных технологий обучения).

Теоретическая значимость исследования заключается в следующем:

- уточнены такие основополагающие понятия исследования, как «культуролого-семиотический подход» - *теоретико-методическая основа развития у студентов вузов умений делового общения, предполагающая способность создания и истолкования определенных семиотических единиц, при которой тип, форма и их содержание определяются культурным контекстом, коммуникативными целями обучаемых и процессом культурной идентификации; «умения делового общения у студентов вузов»* - *освоенные коммуникативные способы действия, осуществляемые на основе поликультурных и языковых знаний по оптимальным параметрам осознанного варьирования при выборе и сочетании соответствующих навыков в зависимости от цели, ситуации общения и собеседника; «умения письменного делового общения у студентов вузов»* - *освоенные коммуникативные способы действия в области организации письменного общения, осуществляемые на основе поликультурных и языковых знаний и позволяющие производить обмен профессиональной деятельностью, информацией и опытом, добиваться достижения определенного результата, решения конкретной проблемы или реализация определенной цели;*
- уточнены принципы развития умений письменного делового общения у студентов вузов (универсальности, поликультурности, профессиональной направленности, функциональности, ситуативности, диалогического общения, партисипативности), способствующие упорядочению теоретико-методического пространства исследуемой проблемы.

Практическая значимость исследования заключается в следующем:

- практическое использование разработанной на основе культуролого-семиотического подхода модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов направлено на совершенствование процесса профессиональной и общекультурной подготовки будущих специалистов;
- определение дополнительных возможностей для эффективного решения задач развития высококультурной языковой личности будущего специалиста;
- внедрение научно-методических рекомендаций по развитию умений делового общения у студентов вузов дает возможность преподавателю, работающему в этой области, значительно повысить результативность его деятельности.

Положения, выносимые на защиту:

1. Выявлена теоретико-методическая основа развития у студентов вузов умений делового общения – культуролого-семиотический подход, *предполагающий способность создания и истолкования определенных семиотических единиц, при которой тип, форма и их содержание определяются культурным контекстом, коммуникативными целями обучаемых и процессом культурной идентификации.*

2. На основе культуролого-семиотического подхода разработана модель развития умений письменного делового общения у студентов вузов, которая определяется взаимосвязью целевого; содержательного (представляющего интеграцию лингвокультурологического, коммуникативного, ортологического, стилистического и деятельностно-практического компонентов); организационного и результативного блоков. Технологической составляющей данной модели является система коммуникативных задач, которая включает в себя логико-коммуникативные, поисково-коммуникативные, исследовательско-коммуникативные и креативно-коммуникативные задачи.

3. Доказано, что успешность реализации модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов обеспечивается комплексом педагогических условий: *содержательных* (использование смысловой интерпретации сообщений и текстов; разработка и реализация в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо») и *процессуально-технологических* (осуществление дифференциации языкового обучения; применение деловой игры; применение компьютерных технологий обучения).

Обоснованность и достоверность проведенного исследования обеспечиваются использованием взаимосвязанного комплекса теоретических и эмпирических методов, адекватного предмету и задачам настоящей работы; результатами реализации в образовательный процесс высшей школы спецкурса, разработанного на основе выдвинутых в диссертации теоретических положений; масштабами организации исследовательской работы в рамках научной лаборатории «Актуальные проблемы педагогики высшей профессиональной школы», объединяющей аспирантов, соискателей, а также преподавателей профессиональных заведений Челябинска и Челябинской области; организацией экспериментальной проверки выдвигаемых в ходе исследования положений; обработкой полученных данных методами математической статистики с использованием компьютерных программ.

Личное участие автора в получении результатов определяется разработкой ведущих положений исследования, общего замысла, методики проведения опытно-поисковой работы в данном направлении, руководством и непосредственным участием в опытно-поисковой работе и получении эмпирических данных, теоретическом обобщении и интерпретации полученных данных.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись посредством работы в качестве преподавателя Южно-Уральского профессионального института г. Челябинска. Основные положения работы обсуждены и одобрены на разного уровня конференциях и семинарах по проблемам профессионального и языкового образования студентов вузов: международных (Владивосток, 2005; Владимир, 2006; Иркутск, 2005; Липецк, 2006; Пенза, 2005; Тюмень, 2005), всероссийских (Армавир, 2005; Барнаул, 2006; Борисоглебск, 2005; Екатеринбург, 2006; Челябинск, 2005, 2006); межвузовских (Челябинск, 2005) и др.); обсуждены на заседаниях научно-исследовательской лаборатории «Актуальные проблемы педагогики высшей школы» при Челябинском государственном педагогическом университете, кафедры педагогики, психологии и предметных методик названного университета. Разработан и реализован в образовательный процесс высшей школы спецкурс «Русское деловое письмо» (Челябинск, 2004; 2 п. л.), научно-методические рекомендации «Педагогические условия развития умений делового письменного общения у студентов вузов» (Челябинск, 2005; 5 п. л.).

Структура диссертации соответствует логике научного исследования. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, источников литературы и приложений.

СТРУКТУРА И ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Во *введении* обоснована актуальность темы диссертации; определены цель, объект и предмет исследования, сформулирована гипотеза, раскрыты задачи, методы и этапы исследования; освещены научная новизна и практическая значимость, сформулированы положения, выносимые на защиту.

В *первой главе* «Теоретические аспекты проблемы развития умений делового письма у студентов вузов» представлен теоретический анализ искомой проблемы в теории и практике высшей школы, выявлена теоретико-методическая основа исследования, уточнены принципы развития умений делового общения у студентов вузов, разработана и обоснована модель развития умений письменного

делового общения у студентов вузов, выявлены и теоретически обоснованы педагогические условия ее эффективной реализации.

Исходным положением в исследовании стал анализ понятий «деловое общение», «деловое письменное общение», «деловое письмо», «умения делового общения». Степень разработанности названных понятий рассматривается на междисциплинарном уровне с точки зрения исследования проблемы.

Анализ научной литературы позволил сделать вывод о сложности и многоаспектности понятия «деловое общение» и выделить его основные признаки:

- наличие равноправных участников делового общения;
- природу делового общения (совместный поиск решения проблемы);
- поле функционирования (речевое общение при решении конкретных задач);
- предмет делового общения (разработка определенных концепций);
- взаимоотношения в деловом общении.

Выделенные признаки позволили определить деловое общение как многоплановый регламентированный процесс взаимодействия равноправных партнеров, в котором происходит обмен профессиональной деятельностью, информацией и опытом, предполагающий совместное достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Исследованием установлено, что деловое общение характеризуется набором типичных ситуаций устно-речевого и письменно-речевого общения. При этом под письменной речью мы понимаем продуктивную аналитико-синтетическую деятельность, связанную с порождением и фиксацией письменного текста и представляющую одну из форм письменного общения, включающую также технику письма. Письменная речь характеризуется усложненными навыками и психологической структурой. Нами зафиксирован тот факт, что в процессе создания письменного сообщения ведущая роль принадлежит механизмам смыслообразования и формовыражения, которые совершаются преимущественно одновременно во внутренней речи. Действия пишущего разворачиваются по схеме: *мотив – цель – предмет – адресат* и в соответствии с его коммуникативными намерениями.

В результате установлено, что деловое письменное общение понимается как процесс порождения и понимания письменных текстов с целью обеспечения взаимодействия равноправных партнеров, в котором происходит обмен профессиональной деятельностью, информацией и опытом, достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализация

определенной цели. Понятие «деловое письмо» рассматривается как разновидность делового текста. С учетом функциональной принадлежности, лингвистической и экстралингвистической специфики, мы, вслед за Н.В.Мавриной, С.Ю.Федюрко и др., под деловым письмом понимаем обобщенное название деловых текстов, имеющих правовую значимость, отражающую определенную производственную ситуацию и отличающиеся единством темы, особым графическим оформлением и композиционным построением, временной и пространственной точностью, документальностью и конкретностью, использованием средств речевого этикета для обеспечения адекватности восприятия содержания адресатом. Нами установлено, что в настоящее время ситуации делового письменного общения приобретают особую значимость. Одним из факторов, влияющих на эффективность делового письменного общения, являются развитие умений делового общения у студентов вузов.

Анализ научно-педагогической литературы позволил определить умения делового общения у студентов вузов как *освоенные коммуникативные способы действия, осуществляемые на основе поликультурных и языковых знаний по оптимальным параметрам осознанного варьирования при выборе и сочетании соответствующих навыков в зависимости от цели, ситуации общения и собеседника.*

Проведенное исследование показало, что умения делового общения у студентов вузов можно представить как единство коммуникативных, социокультурных и языковых умений. Коммуникативные умения делового общения связаны с выбором того или иного речевого действия в условиях решения коммуникативных задач на основе выработанных навыков и приобретенных умений. Социокультурные умения делового общения подразумевают знакомство студентов с национально-культурной спецификой поведения, с теми элементами социокультурного контекста, которые релевантны для порождения и восприятия речи с точки зрения носителей изучаемого языка: обычаи, правила, особенности менталитета, нормы, социальные условности, ритуалы и др. Языковые умения делового общения включают ортологические, лексические и стилистические умения, связанные с соблюдением норм речи, употреблением соответствующей лексики и стилистических фигур делового письма.

Умения письменного делового общения у студентов вузов – *освоенные коммуникативные способы действия в области организации письменного*

общения, осуществляемые на основе поликультурных и языковых знаний и позволяющие производить обмен профессиональной деятельностью, информацией и опытом, добиваться достижения определенного результата, решения конкретной проблемы или реализация определенной цели.

Развитие умений делового общения у студентов вузов невозможно без адекватной теоретико-методической основы, отражающей текущие изменения в социально-экономической, образовательной и научной сферах. Проведенное исследование показало, что культуролого-семиотический подход обладает значительным потенциалом при развитии умений делового общения у студентов вузов, ибо он сказывается на целеполагании, способствует обновлению форм, методов и содержательных аспектов искомого процесса, которые в значительной степени способствовали бы развитию высококультурной языковой личности будущего специалиста.

Культурологическая составляющая вышеназванного подхода (В.Л. Бенин, В.С. Библиер, М.С. Каган, А.И. Щербаков и др.) рассматривает образование как внутренний стержень культуры, как важный составляющий элемент всех отраслей духовного производства (наука, искусство, литература и т.д.), всех форм общественного сознания. Как справедливо отмечает Е.В. Ткаченко и др.: «Культура все более становится активным фактором становления национальных, этнорегиональных структур, что, в свою очередь, привносит сильные импульсы в реформационные процессы образования».

Культурологический подход учитывает обучение в контексте культуры, ориентацию образования на характер и ценности культуры, на освоение ее достижений и воспроизводство, на принятие социокультурных норм и включение человека в их дальнейшее развитие. Под культурологическим подходом нами понимается такое видение человека через призму понятия культуры, которое позволяет рассматривать его в образовательном процессе как свободную, активную индивидуальность, способную к детерминации в горизонте личности в результате общения с другими личностями, культурами, эпохами как в пределах сегодняшнего мира, так и в общении с произведениями прошлых эпох.

В основе семиотики (А.А. Гончаров, Р.П. Мильруд, Ч. Пирс, Ю.В. Рождественский, Ф.де Соссюр и др.) лежит понятие знака как некоего материального носителя, представляющего другую сущность (информацию). Еще одно ключевое понятие семиотики – знаковый процесс, или семиозис. Процесс образования есть процесс опредмечивания, производства значений, который должен быть управляемым, поскольку необходим гарантированный результат. По

мнению М.М. Бахтина, высказывание является «строительным материалом» в производстве текстов. Каждый тип высказывания порождает и соответствующий тип ответа – новое сообщение, пересказ, действие, умолчание. В связи с тем, что текст является одной из единиц коммуникативного образования студентов вуза, мы полагаем, что чрезвычайно важно учитывать его характеристики как лингвистического объекта, т.е. особенности типа и жанра, и как единицы обучения, т.е. его коммуникативную задачу и определяемые ею способы работы с текстом. Следовательно, для порождения и восприятия высказываний и текстов необходима целенаправленная методика обучения их порождению и восприятию, создавая которую, необходимо учитывать, что текст является частью культуры.

Сущность семиотического подхода заключается в процессе порождения/восприятия у студентов определенных семиотических единиц (высказываний/текстов), тип, форма и содержание которых определяются культурным контекстом и коммуникативными целями студентов и соответствуют сферам и ситуациям, в рамках которых будет проходить общение данной категории специалистов.

Ведущими идеями культуролого-семиотического подхода являются: а) установление подобия между мировой культурой и культурой своего народа, ценностное отношение к общечеловеческой и национальной культуре, стремление проживать свою жизнь в формах культурного бытия народа диалогическое общение с другими народами и культурами; б) повышение статуса обучаемого, который рассматривается как свободная активная индивидуальность, способная к детерминации в результате общения с мировой с мировой, национальной и индивидуальной культурами; в) обучение умениям делового общения – процесс порождения/восприятия обучаемыми определенных семиотических единиц (высказываний/текстов); г) тип, форма и содержание указанных семиотических единиц определяются культурным контекстом и коммуникативными целями обучаемых, являются релевантными целям обучения в высшей школе и соответствуют сферам и ситуациям, в которых будет происходить общение данной категории выпускников учебного заведения; осознание студентами коммуникативной ценности каждой семиотической единицы триады: «высказывание-текст-культура».

В результате мы пришли к пониманию культуролого-семиотического подхода как *теоретико-методической основы развития у студентов вузов умений делового общения, предполагающей способность создания и истолкования определенных семиотических единиц, при которой тип, форма и*

их содержание определяются культурным контекстом, коммуникативными целями обучаемых и процессом культурной идентификации.

Анализ научной литературы, собственная деятельность в качестве преподавателя русского языка и культуры речи в высшей школе позволили выявить принципы развития умений письменного делового общения у студентов вузов: принцип универсальности, поликультурности, профессиональной направленности, функциональности, ситуативности, диалогического общения, партисипативности.

Принцип универсальности позволяет рассматривать любую природную закономерность как потенциально всеобщую, имеющую проявления в других принципиально отличных системах. Принцип поликультурности способствует развитию будущих специалистов как поликультурных языковых личностей через воспитание человека культуры, приверженного к общечеловеческим ценностям. Принцип профессиональной направленности обеспечивает гуманистически ориентированное образование, в котором гармонично сочетаются социальное и личное. Принцип функциональности требует осуществления отбора и организации материала в зависимости от необходимости выражения тех или иных речевых функций. Принцип ситуативности позволяет воспроизводить в трансформированном виде факторы, влияющие на речевое поведение его участников. Принцип диалогического общения обеспечивает необходимую форму организации и методов обучения, основанных на диалоговом общении. Принцип партисипативности требует взаимодействия преподавателя и студентов для выработки и реализации совместного решения какой-либо проблемы, связанной с деловым общением.

На основе культуролого-семиотического подхода и вышеуказанных принципов была спроектирована модель развития умений письменного делового общения у студентов вузов (рис.1), которая представляет интеграцию целевого, организационного, содержательного, технологического и результативного блоков и лингвокультурологического, коммуникативного, ортологического, стилистического и деятельностно-практического компонентов.

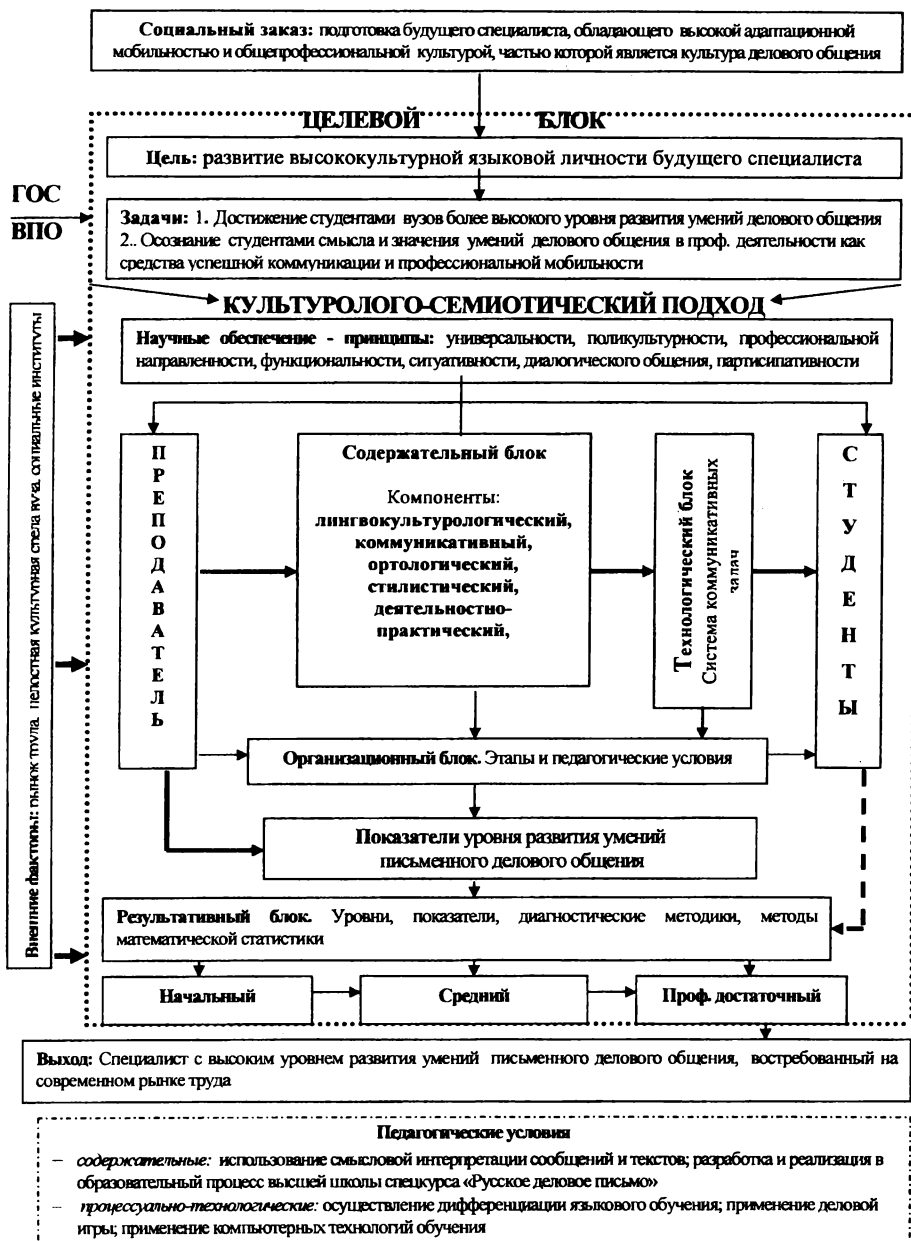


Рис. 1. Модель развития умений письменного делового общения у студентов вузов

Целевой блок определяет цели и задачи развития умений письменного делового общения у студентов вузов. В качестве цели мы рассматриваем развитие высококультурной языковой личности будущего специалиста, а задачей является достижение более высокого уровня развития умений делового письма студентами вузов.

Содержательный блок представляет интеграцию следующих компонентов: а) лингвокультурологического, позволяющего накопить фоновые знания, знания семантики слов и понятий, умения использовать лингвистические средства в соответствии с культурными нормами языка; б) коммуникативного, подразумевающего разнообразие коммуникативно-речевых умений, способность свободно выбрать нужную последовательность навыков в зависимости от ряда факторов общения в ходе профессионального устного и письменного общения; в) орфографического, подразумевающего знание орфографии, базовой лексики, грамматики с учетом особенностей официально-делового стиля; г) стилистического, предполагающего расширение имеющихся стилистических знаний и умений студентов, д) деятельностно-практического, способствующего развитию навыков практического применения знаний и умений в деятельности, развивающего инициативу и самостоятельность студентов, создающего условия для будущего профессионального общения.

Технологической составляющей разработанной нами модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов является применение системы коммуникативных задач: логико-коммуникативных, поисково-коммуникативных, исследовательско-коммуникативных и креативно-коммуникативных. В рамках каждого компонента содержательного блока эти задачи приобретают специфические особенности, определяемые целями каждого вида подготовки студентов к развитию умений делового общения.

Организационный блок включает этапы развития умений письменного делового общения у студентов вузов и педагогические условия успешной реализации искомой модели.

Результативный блок включает уровни, показатели, диагностические методики и методы математической статистики результатов исследования.

Показателями уровней развития умений письменного делового общения у студентов вузов являются: степень сформированности фонда языковых знаний; успешность решения коммуникативных задач; уровень развития коммуникативной компетенции; уровень сформированности языковой

рефлексии. Их проявление описано на начальном, среднем и профессионально достаточном уровнях.

Проведенная опытно-поисковая работа показала, что разработанная на основе культуролого-семиотического подхода модель развития умений письменного делового общения у студентов вузов может эффективно реализовываться лишь при наличии определенного, гибкого, динамично развивающегося комплекса педагогических условий, учитывающего развертывание языкового образовательного процесса в оптимальном режиме. С этой целью при создании комплекса педагогических условий нами были учтены следующие факторы: а) требования, предъявляемые обществом к современному специалисту; б) тенденции изменения языкового образования студентов; в) результаты проведенного анализа выявленных особенностей образовательного процесса в вузе в аспекте исследуемой проблемы; г) возможности культуролого-семиотического подхода.

Охарактеризуем вкратце каждое из них.

Смысловая интерпретация текстов и сообщений как важнейший вид текстовой деятельности является средством осуществления знакового общения, а также результатом его. Целью смысловой интерпретации является процесс истолкования, объяснения, раскрытия смысла полученной информации на основе собственных восприятий и перевод ее на более понятный язык. Смысловая интерпретация текстов и сообщений может быть использована как на уровне анализа делового письменного текста, так и на уровне учебно-познавательной деятельности студентов вуза в процессе развития у них умений письменного делового общения. Кроме того, культуролого-семиотический подход формирует аппарат дифференцированного восприятия студентами делового письма, обеспечивает глубину процесса интерпретации текста, развивает активность в преодолении ситуаций непонимания.

Реализация в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо». В рамках спецкурса решались следующие задачи: углубление, расширение и актуализация у обучаемых знаний в области письменного делового общения; осуществление переноса знаний в искомой области из других учебных дисциплин; развитие у обучаемых умений и навыков письменного делового общения с помощью электронных средств связи; выработка у обучаемых собственного стиля осуществления делового письма.

Спецкурс ведется после прохождения базового курса русского языка и культуры речи и изучения основных предметов психолого-педагогического цикла. Изучение спецкурса организуется в виде лекционных и практических занятий. Практические занятия проводятся с использованием средств компьютерных технологий обучения, образцов реальной деловой документации.

Осуществление дифференциации языкового обучения предусматривает такую организацию процесса обучения языку, при которой учитываются индивидуальные особенности каждого студента как необходимый фактор развития уровня их языковых знаний, умений и навыков при осуществлении гибких педагогических технологий на основе совместной деятельности преподавателя и студентов.

Обязательным условием осуществления дифференциации языкового образования в процессе развития умений письменного делового общения у студентов вузов является, по данным нашего исследования, распределение студентов по подгруппам в соответствии с уровнем их языкового развития, дифференциация речевых упражнений и коммуникативных задач для каждой подгруппы, создание определенной мотивационной основы в соответствии с особенностями обучаемых, а также обеспечение максимальной познавательной активности обучаемых на основе совместной продуктивной деятельности с преподавателем.

Применение деловой игры способствует повышению уровня мотивации к учебной деятельности; стимулирует речемыслительную деятельность студентов; развивает их коммуникативную компетенцию; формирует умение работать в коллективе, оперативно и сознательно принимать ответственные решения. Эффективность применения деловой игры при языковом обучении зависит от технологии создания сценария игры и учета психологических особенностей делового письменного общения, уровня языковой подготовки участников игры. Содержание игры – это все то, что воспроизводится в игре, виды деятельности игроков, например, разработка и оформление документации (деловая игра «Оформление и бухгалтерский учет договоров»), правила поведения при приеме на работу (деловая игра «Презентация фирмы») и т.п. Сюжет игры воспроизводит область реальности, имитирует профессиональное общение и конкретные действия в указанных ситуациях. Наряду с этим каждый из коммуникантов

выступает в определенной социально-коммуникативной роли. Критерием оценки действий игрока является степень их профессионализма.

Применение компьютерных технологий обучения позволяет: сосредоточить большие объемы информации и ее своевременную корректировку; использовать текст, графику, видео и мультимпликацию в интерактивном режиме; легко находить нужную информацию, возвращаться к уже пройденному материалу и т.п.; применять в учебном процессе накопленный информационный материал.

Дидактическая эффективность использования компьютерных технологий в языковом обучении определяется качеством обучающей компьютерной программы; подготовленностью преподавательского состава в вопросах эффективного использования компьютеров; готовностью студентов к обучению, в том числе и уровнем навыков работы на компьютере (уровень мотивации обучения, уровень усвоения знаний, работоспособность и прилежание); возможностью приобретения специализированных пакетов для разработки АОС (автоматизированных обучающих систем); достаточным количеством компьютерных аудиторий. Реализация компьютерных технологий обучения направлена на выработку у студентов вузов умений и навыков обращения со средствами компьютерных технологий; обеспечивает успешное управление процессом развития умений делового общения у студентов вузов.

Во *второй главе* «Опытно-поисковая работа по развитию умений делового общения у студентов вузов» излагаются ход и результаты констатирующего, формирующего и обобщающего этапов; обосновываются показатели и уровни развития умений письменного делового общения у студентов вузов; описывается методическое обеспечение опытно-поисковой работы, в ходе которой проверялась эффективность реализации разработанной модели; представлен количественный и качественный анализ результатов проведенного исследования. Основной целью опытно-поисковой работы явилась проверка выдвинутой гипотезы, положения которой проверялись в опытно-поисковом режиме со студентами Южно-Уральского профессионального института и Челябинского государственного педагогического университета.

На констатирующем этапе опытно-поисковой работы изучался вопрос о состоянии уровней развития умений письменного делового общения у студентов вуза. На этом этапе приняли участие 253 студента. В качестве показателей, характеризующих эти уровни развития, были взяты: степень сформированности языковых знаний; успешность решения коммуникативных задач; уровень

развития коммуникативной компетенции; уровень сформированности языковой рефлексии. Проявление данных показателей описано на трех уровнях: начальном, среднем и профессионально достаточном.

На формирующем этапе опытно-поисковой работы, в котором приняли участие 352 студента, были определены дидактические принципы и методика реализации теоретически обоснованного комплекса педагогических условий разработанной нами модели.

Формирующий этап протекал в естественных условиях образовательного процесса высшей школы в различных группах с выровненными начальными параметрами отдельных условий, подвергающихся опытно-поисковой проверке. В соответствии с задачами формирующего этапа эксперимента были сформированы три экспериментальные и одна контрольная группа. В контрольной группе, обозначенной символом КГ-1, развитие умений письменного делового общения у студентов вузов осуществлялось в рамках традиционного обучения. В экспериментальной группе (ЭГ-1) осуществлялась проверка таких педагогических условий, как использование смысловой интерпретации сообщений и текстов и применение компьютерных технологий обучения. В экспериментальной группе (ЭГ-2) проверялись такие педагогические условия, как дифференциация языкового обучения и применение деловой игры. В экспериментальной группе (ЭГ-3) проверялась действенность комплекса педагогических условий, включающего, кроме четырех названных условий, еще и пятое – реализацию в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо». Полученные данные показывают, что наблюдается заметное возрастание уровня развития умений письменного делового общения студентов в экспериментальных группах по сравнению со студентами, обучающимися в контрольных группах. Так, в экспериментальных группах (ЭГ-1, ЭГ-2, ЭГ-3) количество студентов с профессионально достаточным уровнем развития умений делового общения выросло на 16, 27 и 37% соответственно против 7% - в контрольной. Количество студентов с начальным уровнем развития умений делового общения уменьшилось в контрольной группе на 22%, в то время как в экспериментальных группах (ЭГ-1, ЭГ-2, ЭГ-3) – на 29, 32, 41% соответственно. Это значит, что теоретически обоснованный нами комплекс педагогических условий успешной реализации модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов является необходимым и достаточным.

Проведенное исследование позволило сделать следующие *выводы*.

Актуальность проблемы развития умений делового общения у студентов вузов обусловлена новыми экономическими условиями, переменами, происходящими в российском обществе и системе высшего образования, расширением международных контактов в сфере бизнеса. Знания, умения и навыки в области делового общения становятся средством установления личных и профессиональных контактов, позволяющих будущему специалисту успешно работать в системе «человек – человек».

В ходе исследования было установлено, что культуролого-семиотический подход – теоретико-методическая основа развития у студентов вузов умений делового общения, предполагающая способность создания и истолкования определенных семиотических единиц, при которой тип, форма и их содержание определяются культурным контекстом, коммуникативными целями обучаемых и процессом культурной идентификации; умения делового общения у студентов вузов – освоенные коммуникативные способы действия, осуществляемые на основе поликультурных и языковых знаний по оптимальным параметрам осознанного варьирования при выборе и сочетании соответствующих навыков в зависимости от цели, ситуации общения и собеседника; умения письменного делового общения у студентов вузов – освоенные коммуникативные способы действия в области организации письменного общения, осуществляемые на основе поликультурных и языковых знаний и позволяющие производить обмен профессиональной деятельностью, информацией и опытом, добиваться достижения определенного результата, решения конкретной проблемы или реализация определенной цели.

На основе культуролого-семиотического подхода и принципов универсальности, поликультурности, профессиональной направленности, функциональности, ситуативности, диалогического общения, партисипативности разработана модель развития умений письменного делового общения у студентов вузов, состав которой задается интеграцией целевого, организационного, содержательного, технологического и результативного блоков и лингвокультурологического, коммуникативного, ортологического, стилистического и деятельностно-практического компонентов.

Технологической составляющей разработанной нами модели является применение системы коммуникативных задач: логико-коммуникативных,

поисково- коммуникативных, исследовательско-коммуникативных и креативно-коммуникативных.

Эффективность реализации модели развития умений письменного делового общения у студентов вузов обеспечивается комплексом педагогических условий: *содержательных* (использование смысловой интерпретации сообщений и текстов; разработка и реализация в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо») и *процессуально-технологических* (осуществление дифференциации языкового обучения; применение деловой игры; применение компьютерных технологий обучения).

Проведенная опытно-поисковая работа подтвердила, что реализация намеченных путей и средств развития умений делового общения у студентов вузов в образовательном процессе высшей профессиональной школы способствует достижению более высоких качественных результатов. В то же время итоги нашей исследовательской работы позволяют констатировать тот факт, что возможности языкового образовательного процесса не исчерпаны и что существует ряд вопросов, требующих более углубленного и серьезного изучения. Таковыми, по нашему мнению, являются: изучение интенсивности развития умений делового общения у студентов вузов; дальнейший поиск педагогических условий развития умений делового общения у студентов вузов; разработка компьютерного обеспечения процесса развития умений делового общения у студентов вузов; разработка альтернативных методик определения уровня развития умений делового общения у студентов вузов. С точки зрения этих направлений, мы и будем продолжать дальнейшее исследование.

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих *публикациях*.

Статьи в журналах, рекомендованных ВАК для публикации результатов диссертационного исследования

1. *Подорожко И.В.* Деятельностно-практический компонент модели развития умений делового письма у студентов вуза // Профессиональное образование. Прил. «Новые педагогические исследования» / Акад. проф. образования. М.: ИСОМ, 2006. № 6. С. 125-132.
2. *Подорожко И.В.* К вопросу о траектории развития умений делового письма у студентов вуза // Профессиональное образование. Прил. «Новые педагогические исследования» / Акад. проф. образования. М.: ИСОМ, 2006. № 7. С. 134-139.

3. *Подорожко И.В.* Развитие умений делового письма у студентов вуза: теоретические аспекты // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. Челябинск: Изд-во Челябинского государственного педагогического университета, 2006. №6. С. 148-157.

Статьи в сборниках научных трудов и тезисы докладов на научно-практических конференциях

4. *Подорожко И.В.* К вопросу о формировании структурно-функциональной модели развития умений делового письма у студентов вузов // Интеллектика, логистика, системология: Сб. науч. тр. / Под ред. В.В.Ерофеева. – Челябинск: Изд-во ЧНЦ РАЕН, 2006. Вып.16. – С. 132-136.
5. *Подорожко И.В.* К вопросу об использовании системы языковых задач при развитии культуры делового письма у студентов вуза // Интеллектика, логистика, системология: Сб. науч. тр. / Под ред. В.В.Ерофеева. – Челябинск: Изд-во ЧНЦ РАЕН, 2006. Вып.16. – С. 136-139.
6. *Подорожко И.В.* Коммуникативный компонент модели развития умений делового письма у студентов вуза // Интеллектика, логистика, системология: Сб. науч. тр. / Под ред. В.В.Ерофеева. – Челябинск: Изд-во ЧНЦ РАЕН, 2006. Вып.17. – С. 172-175.
7. *Подорожко И.В.* Деловая игра как педагогическое условие развития культуры делового письма // Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России: Материалы 7 Междунар. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2005. С. 168-170.
8. *Подорожко И.В.* Развитие культуры делового письма студентов вузов как один из факторов повышения качества образования // Современный университет: образование, наука, культура: Материалы Междунар. науч.-практ. конф. – Иркутск: Изд-во ИрГТУ, 2005. С. 192-193.
9. *Подорожко И.В.* Текст как средство развития у студентов вузов культуры делового письма // Педагогический менеджмент и прогрессивные технологии в образовании: Сб. статей 12 Междунар. науч.-метод. конф. – Пенза: НОУ «Приволжский дом знаний, 2005. С. 276-278.
10. *Подорожко И.В.* Семиотический подход к формированию культуры делового письма у студентов вузов // Психолого-педагогические исследования в

- системе образования: Материалы Всероссийской науч.-практ. конф. –М.- Челябинск: Изд-во «Образование», 2005. С. 194-196.
11. *Подорожко И.В.* К вопросу об ортологическом компоненте модели развития культуры делового письма у студентов вузов // Языки профессиональной коммуникации: Материалы 2 Междунар. науч. конф. Челябинск, 1-2 ноября 2005. – Челябинск: Челяб. гос. ун-т, 2005. С. 308-313.
 12. *Подорожко И.В.* Применение системы языковых задач как педагогическое условие развития культуры речи у студентов вузов // Квалификационная подготовка специалистов на факультете педагогики и методики начального образования в свете модернизации системы образования: материалы Междунар. науч.-практ. конф. 27-29 октября 2005. – Борисоглебск: Изд-во «Кристина», 2005. С. 147-150.
 13. *Подорожко И.В.* Семиотический подход как условие развития культуры делового письма у студентов вузов // Культура русской речи: Материалы 4 Междунар. конф. в рамках реализации федеральной и краевой программы «Русский язык». – Армавир: РИЦ АГПУ, 2005. С. 262-266.
 14. *Подорожко И.В.* Культуролого-текстоцентрический подход как интегративная модель формирования культуры делового письма у студентов вуза // Модернизация образования в условиях глобализации: Материалы Междунар. науч. конф. 14-15 сентября 2005. – Тюмень: Изд-во ТГУ, 2005. С. 134-136.
 15. *Подорожко И.В.* Стимулирование медиакоммуникативной образованности студентов вуза // Человек в поликультурном мире: Материалы Междунар. науч. конф. 19-27 октября 2006. – Владимир: РИЦ ВГУ, 2006. С. 165-168.
 16. *Подорожко И.В.* Применение деловой игры в процессе развития умений делового письма у студентов вуза // Человек как феномен педагогики: Материалы Междунар. науч.-практ. конф. 4-5 октября 2006. – Липецк: РИЦ ЛГПУ, 2006. С. 234-237.
 17. *Подорожко И.В.* Смысловая интерпретация текста как средство и результат осуществления знакового общения // Образовательное пространство высшей педагогической школы: проблемы и перспективы развития: Материалы Всероссийской науч. конф. 17 октября 2006. – Барнаул: РИЦ БГУ, 2006. С. 125-127.
 18. *Подорожко И.В.* Осуществление дифференцированного языкового обучения при развитии умений делового письма у студентов вузов // Личностно

развивающееся профессиональное образование в изменяющейся России: Материалы Всероссийской науч.- практ. конф. – Екатеринбург, 2006. С. 134-136.

19. *Подорожко И.В.* Спецкурс «Русское деловое письмо» как педагогическое условие развития умений делового письма у студентов вуза // Теория и практика профессионального образования: педагогический поиск / Рос. гос. проф. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2006. – Вып. 8. С. 124-128.

Учебные и методические пособия

20. Программа спецкурса «Русское деловое письмо»: Учеб.- метод. пособие / Авт.-сост. *Подорожко И.В.* – Челябинск: Изд-во ГОУ ВПО «ЧГПУ», 2004. - 32с.
21. Педагогические условия развития умений делового письменного общения у студентов вуза: Учебно-метод. пособие в помощь преподавателю русского языка и культуры речи / Авт.-сост. *Подорожко И.В.* – Челябинск: Изд-во ГОУ ВПО «ЧГПУ», 2005.- 87 с.

ПОДРОЖКО И.В.

**РАЗВИТИЕ УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
У СТУДЕНТОВ ВУЗОВ**

*Автореферат диссертации на соискание степени
кандидата педагогических наук*

Подписано в печать 10.11.2006. Формат 60×90/16.
Бумага для множительных аппаратов. Печать на ризографе.
Усл. печ. л. 1,1. Уч-изд. л. 1,0. Тираж 100 экз. Заказ 2406.

Отпечатано в типографии «Два Комсомольца»
454008 г. Челябинск, Комсомольский пр., 2, оф. 207

