

СПЕЦКУРС «РУССКОЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО» КАК ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА У СТУДЕНТОВ ВУЗА

В настоящее время вопросы формирования умений деловой письменной речи относят к числу приоритетных в учебной деятельности высшей школы, так как на составление деловых бумаг затрачивается от 30 до 70 % рабочего времени специалиста. Одним из показателей высокого уровня развития умений делового письма у студентов вуза является уверенное владение основами делопроизводства. Таким образом, потребность разработки и внедрения спецкурса «Русское деловое письмо» в образовательный процесс высшей школы обусловлена сложившимся противоречием: с одной стороны, знания, умения и навыки в области делового письма широко востребованы в профессиональной деятельности и обеспечивают мобильность специалиста и его конкурентоспособность на рынке труда, а с другой стороны, развитию умений делового письма в процессе языковой подготовки в вузе уделяется недостаточное внимание.

При разработке названного спецкурса был сделан оппор на следующие принципиальные положения:

- базой образовательных процессов является деятельность слушателей спецкурса;
- ведущую позицию занимает речемыслительная деятельность;
- функции преподавателя заключаются в умении направлять и регулировать эту деятельность при помощи моделирования.

При разработке спецкурса учитывались также психолого-педагогические задачи обучения (обучающая, развивающая, воспитательная), решение которых осуществлялось с учетом выявленных нами принципов модели развития умений делового письма у студентов вуза (универсальности, поликультурности, профессиональной направленности, функциональности, ситуативности, диалогического общения, партисипативности).

На основе анализа научно-методической литературы, обобщения собственного педагогического опыта в качестве преподавателя русского языка в вузе были сформулированы критерии проведения учебных занятий спецкурса. Они сводятся к следующему:

- основу содержания спецкурса составляют современные исследования в области делового общения и коммуникативной компетенции, их связи с основными проблемами в области делового письма;

- знания, умения и навыки в области делового письма, приобретаемые обучающимися, должны иметь перспективу применения в их будущей профессиональной деятельности;

- в результате изучения спецкурса будущие специалисты должны не только понять суть изучаемой проблемы, но и видеть перспективы ее развития.

При проектировании данного спецкурса учитывались следующие особенности и потребности его слушателей:

- владение русским языком на уровне не ниже среднего;
- владение знаниями, умениями и навыками делового письменного общения;
- недостаточная мотивация повышения уровня владения умениями делового письма.

Целью названного спецкурса является развитие умений делового письма у студентов вуза. Для этого в рамках спецкурса необходимо решить следующие задачи:

- углубление, расширение и актуализация у обучающихся знаний в области делового письма;

- представление о закономерностях функционирования языка в различных сферах общения;

- осуществление переноса знаний в искомой области из других учебных дисциплин;

- развитие у обучающихся умений и навыков делового письма с помощью электронных средств связи;

- развитие у студентов способности к языковой рефлексии в процессе делового письменного общения;

- выработка у обучающихся собственного стиля осуществления делового письма;

- стимулирование мотивационно-ценностного отношения обучающихся к процессу делового письменного общения.

Оценка уровня развития умений делового письменного общения слушателей спецкурса проводилась с помощью анкетирования. Некоторые вопросы из анкеты для слушателей:

1. Испытываете ли Вы потребность в знаниях, умениях и навыках делового письменного общения?

2. Объясните, что Вы понимаете под категориями «деловое письмо», «умения делового письма»?

3. Как часто Вам приходится составлять деловые бумаги, письма?

4. Способны ли Вы и в какой степени написать информационное, гарантийное и рекламное письмо, оформить электронное сообщение?

Тематический план спецкурса «Русское деловое письмо»

№ п/п	Тема занятия	Кол-во часов			
		Всего	Лекц.	Практ.	Зачет
1	Введение. Классификация деловых писем	2	2		
2	Правила оформления деловых писем. Структура письма	2		2	
3	Языковые конструкции, употребляющиеся в деловом письме	2		2	
4	Информационные письма. Письмо-сообщение, извещение, уведомление	2		2	
5	Информационные письма. Письмо-подтверждение	2		2	
6	Письмо-запрос. Коммерческий запрос	2		2	
7	Письмо-ответ на запрос	2		2	
8	Рекомендательное письмо	2		2	
9	Гарантийное письмо	2		2	
10	Оформление деловых писем зарубежным партнерам	2		2	
11	Телеграфные, телексные, телетайпные сообщения	2		2	
12	Особенности оформления электронных сообщений	2		2	
13	Зачет	2			2
	Итого	26	2	22	2

5. Как Вы оцениваете собственный уровень развития знаний, умений и навыков делового письменного общения?

Анкетирование позволяет учесть объем и уровень знаний в искомой области, степень владения лингвистическими знаниями, умение применять полученные их в профессиональной деятельности. Исходя, в том числе, из результатов анкетирования, был разработан учебный план спецкурса «Русское деловое письмо», который приводится в табл. 1.

Результатом программы «Русское деловое письмо» является развитие умений делового письма и носит тематический характер. Программа служит базой для планирования занятий, задавая ориентиры образовательного процесса. Так как данная программа находится во взаимосвязи со всеми звеньями и участниками образовательного процесса, можно сказать, что разработанный спецкурс явился эффективным средством развития умений делового письма

у студентов вуза. Он получил свое развитие при планировании и организации учебной деятельности, при планировании занятий педагогом и выборе им методик и стилей преподавания, которые сочетались с индивидуальными стилями студентов, при создании учебных материалов, при подготовке и проведении контроля и оценки того, чему обучаемые научились, оценке всего курса и др.

Построение программы включает в себя два этапа.

На первом этапе изучения спецкурса решались следующие задачи:

- выявить, какими знаниями, умениями и навыками в области деловой переписки владеют слушатели;
- повысить мотивацию студентов к изучению названного спецкурса.

Для решения данных задач было проведено комплексное тестирование слушателей, включающее в себя ряд теоретических вопросов и практических заданий, выполняя которые, обучаемые демонстрировали степень владения умениями делового письма. Тестирование показало, что большинство студентов лишь частично владеют знаниями, умениями и навыками в искомой области, кроме этого у преобладающего большинства студентов знания, умения и навыки, так или иначе связанные с осуществлением делового письменного общения, развиты слабо (23,6 % опрошенных имели средний уровень, а 52,6 % — низкий). С целью повышения мотивации слушателей к изучению данного спецкурса были проведены беседы, в ходе которой будущие специалисты высказывали идеи о важности владения знаниями, умениями и навыками в области делового письма.

На втором этапе программа дополнялась детальным описанием языковых средств и навыков, на основе которых проверялись учебные материалы и вносились изменения. Основываясь на анализе научно-методической литературы (М.Е. Басаков, И.И. Ильясов, Н.А. Галатенко, М.В. Колтунова и др.), обучение слушателей осуществлялось с помощью речевых упражнений и коммуникативных задач. Примеры некоторых коммуникативных задач.

Пример 1. «Язык деловых бумаг»

Прочитайте следующее письмо. Перепишите его, исправив ошибки. Ошибки, встречающиеся в исходном письме, классифицируйте.

Уважаемый редактор,

Я писал вам 24 июля, ответа от вас не последовало и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что оз-

начает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.

Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.

Пример 2. «Стиль документов»

Соответствует ли приведенный бланк документа требованиям, предъявляемым к оформлению его реквизитов, к языку и стилю, отредактируйте текст.

Уважаемый _____ !

Ваш заказ № _____ от _____ на _____ получен. Указанный товар будет выслан Вам в течение трех дней по почте наложенным платежом. Вы должны получить его не позднее _____.

Благодарим за сотрудничество.

Искренне Ваша,

Дарья Орлова

Менеджер по продажам

Отбор содержания данного курса проводился с учетом его целей и задач; специфики делового письма; тенденций изменений в области делового письменного общения. Целостность спецкурса обеспечивалась единством и взаимодополняемостью учебного материала. Цели и задачи его изучения также определяли формы и методы его изучения. Базой образовательного процесса указанного курса являлась деятельность слушателей, которую направлял и регулировал преподаватель. На его изучение отводилось два часа в неделю. Практические занятия проводились с использованием образцов реальной деловой документации. В ходе внедрения названного спецкурса в образовательный процесс высшей школы активно использовались информационные компьютерные технологии. Необходимость их использования обусловлена тем, что в современных условиях компьютерное оформление делового письма стало обязательным требованием. С целью повышения эффективности занятий использовались активные и игровые методы обучения (деловая игра, анализ конкретных ситуаций и др.).

Представленная форма организации учебного процесса и его интенсификация дали студентам возможность:

- получить углубленные знания о языковой и стилевой специфике русского делового письма;
- соотнести уровень своих знаний, умений и навыков в этой области с требуемыми в профессиональной деятельности;
- повысить уровень языковой и коммуникативной компетенций.

Результаты проведенного эксперимента показали, что внедрение в учебный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое

Таблица 2

Результаты зачета по дисциплине «Русский язык и культура речи»

Период	Учебный год	Кол-во ст-ов	Группа	Общая успеваемость	Качественная успеваемость
До эксперимента	2003/	24	Экспериментальная	95,2	42,9
	2004	14	контрольная	85,8	43,8
В ходе эксперимента	2004/	22	Экспериментальная	100,0	59,5
	2005	19	контрольная	92,8	50,0
В ходе эксперимента	2005/	32	Экспериментальная	100,0	71,4
	2006	21	контрольная	100,0	57,1

письмо» является достаточным педагогическим условием развития умений делового письма у студентов вуза. Опыттно-поисковая работа осуществлялась в естественных условиях образовательного процесса вуза. В соответствии с задачами формирующего этапа эксперимента были организованы три экспериментальные группы и одна контрольная. В контрольной группе (КГ) развитие умений делового письма осуществлялось в рамках традиционного обучения в вузе. В одной из экспериментальных групп (ЭГ-3) проводилась проверка такого педагогического условия, как внедрение в образовательный процесс высшей школы спецкурса «Русское деловое письмо».

Уровень успеваемости по дисциплине «Русский язык и культура речи» в экспериментальной и контрольной группах был принят за основной показатель сравнения традиционной и экспериментальной методик обучения. Данный показатель использовался нами следующим образом: количество студентов, сдавших зачет на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». В табл. 2 представлены результаты зачета по дисциплине «Русский язык и культура речи».

Данные, отраженные в этой таблице, говорят о росте качественной успеваемости студентов в экспериментальной группе, где преподавание дисциплины «Русский язык и культура речи» сочеталось со спецкурсом «Русское деловое письмо».

Литература

1. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: Учеб. пособие. Ростов-н/Д.: Феникс, 2001. 320 с.
2. Ильясов И.И., Галатенко Н.А. Проектирование курса обучения по учебной дисциплине: Пособие. М.: Логос, 1994. 208 с.
3. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. М.: Эконом. лит., 2002. 288 с.