

## **Организационно-методические аспекты преподавания дисциплины «Культура речи и деловые коммуникации» в вузе нефилологического профиля**

*С. М. Пометелина<sup>1</sup>\**

<sup>1</sup> Сибирский государственный университет путей сообщения, г. Новосибирск, Российская Федерация

\* e-mail: pometelina.svetlana@yandex.ru

**Аннотация.** В статье рассматривается механизм формирования языковой и коммуникативной компетенций у студентов-нефилологов в процессе изучения дисциплины «Культура речи и деловые коммуникации». Представлен опыт преподавания данной дисциплины студентам специальности «Таможенное дело» Сибирского государственного университета путей сообщения (СГУПС) согласно требованиям ФГОС ВО 3++. Охарактеризован обучающий блок электронного курса «Культура речи и деловые коммуникации» как компонента лингвообразовательной среды вуза нефилологического профиля. Представлена методика работы студентов с электронным курсом как инструментом формирования языковой и коммуникативной компетенций. Формируемые компетенции соотнесены с индикаторами их достижения и результатами обучения. Названы оценочные средства, определяющие результаты изучения дисциплины. Описаны критерии и процедура оценивания знаний, умений и навыков студентов.

**Ключевые слова:** дисциплина «Культура речи и деловые коммуникации», языковая компетенция, коммуникативная компетенция, результаты обучения, оценочные средства, критерии и процедура оценивания

## **Organizational and Methodological Aspects of Teaching the Discipline «Culture of Speech and Business Communications» in a Non-Philological University**

*S. M. Pometelina<sup>1</sup>\**

<sup>1</sup> Siberian Transport University, Novosibirsk, Russian Federation

\* e-mail: pometelina.svetlana@yandex.ru

**Abstract.** The article discusses the mechanism of formation of language and communicative competencies among non-philological students in the process of studying the discipline «Culture of speech and business communications». The article presents the experience of teaching this discipline to students of the specialty «Customs» of the Siberian State University of Railways (SSUPS) in accordance with the requirements of the Federal State Educational Standard in 3++. The training block of the electronic course «Culture of speech and business communications» is characterized as a component of the linguistic educational environment of the university of non-philological profile. The methodology of students' work with the electronic course as a tool for the formation of language and communicative competencies is presented. The formed competencies are correlated with indicators of their achievement and learning outcomes. The evaluation tools that determine the results of the study of the discipline are named. The evaluation tools that determine the results of the study of the disci-

pline are named. The criteria and procedure for assessing students' knowledge, skills and abilities are described.

**Keywords:** discipline «Culture of speech and business communications», language competence, communicative competence, learning outcomes, evaluation tools, criteria and evaluation procedure

### ***Введение***

В соответствии с ФГОС ВО 3++ целью изучения дисциплины «Культура речи и деловые коммуникации» студентами специальности «Таможенное дело» является формирование у них языковой и коммуникативной компетенций «как обязательных составляющих общей профессиональной культуры выпускника вуза» [1, с. 24].

Названная дисциплина относится к дисциплинам, формируемым участниками образовательных отношений, изучается на первом курсе в первом семестре.

Цель исследования – охарактеризовать механизм формирования языковой и коммуникативной компетенций у студентов-таможенников на базе освоения электронного курса «Культура речи и деловые коммуникации».

### ***Методы и материалы***

В работе используется описательно-аналитический метод с его основными приемами: наблюдение над фактами, сопоставление их.

Материалом исследования является электронный курс «Культура речи и деловые коммуникации» как часть лингвообразовательной среды нефилологического вуза и инструмент формирования языковой и коммуникативной компетенций у студентов специальности «Таможенное дело».

### ***Результаты***

Согласно учебному плану, составленному на основе ФГОС ВО 3++ и одобренному Ученым советом СГУПС, у студентов специальности «Таможенное дело» в результате изучения дисциплины «Культура речи и деловые коммуникации» должны быть сформированы две компетенции: УК-4 и ОПК-5. Соотнесение данных компетенций с индикаторами их достижения и результатами обучения отражено в табл. 1.

Общие результаты обучения студентов культуре речи и деловым коммуникациям определяются оценочными средствами, представленными в табл. 2.

Названные оценочные средства имеют практико-ориентированный характер [2] и способствуют качественному освоению дисциплины.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков студентов, охарактеризованы в табл. 3.

## Соотнесение компетенций, индикаторов достижения и результатов обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения дисциплине
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Создание профессионально значимых устных и письменных текстов различных жанров на государственном языке Российской Федерации	<b>Знать:</b> правила написания научных текстов; требования к оформлению документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016. <b>Уметь:</b> составлять и редактировать тексты, ориентированные на различные формы речевого общения; реферировать и аннотировать литературу по специальности.
		УК-4.2 Осуществление делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая дискуссия, деловая переписка, электронные коммуникации) на государственном языке Российской Федерации с соблюдением этических норм	<b>Уметь:</b> составлять резюме, заявление, объяснительную записку, деловые письма различной тематики; выступать перед аудиторией; проводить деловой телефонный разговор, деловую беседу, деловые переговоры с соблюдением этики делового общения.
		УК-4.3 Восприятие, обобщение и анализ информации, отбор языковых средств в соответствии с целью и ситуацией делового общения с соблюдением норм литературного языка	<b>Знать:</b> характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами речевого общения. <b>Владеть:</b> навыками употребления языковых единиц в соответствии с нормами современного русского литературного языка (во всех его функциональных разновидностях – стилях).
ОПК-5	Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ОПК-5.1. Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения профессионального взаимодействия в форме устной и письменной речи.	<b>Знать:</b> признаки литературного языка, типы и виды норм, специфику употребления норм в русском литературном языке. <b>Владеть:</b> орфоэпическими, грамматическими, лексическими нормами литературного языка.
		ОПК-5.2. Имеет навыки реализации приоритетов развития таможенного подразделения и межведомственного взаимодействия.	<b>Знать:</b> основы эффективной деловой коммуникации, способы преодоления коммуникативных барьеров, правила речевого этикета делового взаимодействия. <b>Уметь:</b> выбирать методы организации бесконфликтных взаимоотношений в процессе профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> приемами эффективной стратегии речевого поведения в деловой коммуникации; техниками эффективной аргументации.
		ОПК-5.3. Разрабатывает программы развития и внедрения новой техники и эффективного использования технических и материальных ресурсов для внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.	<b>Знать:</b> этапы подготовки деловой презентации. <b>Уметь:</b> презентовать результаты деятельности команды.

## Оценочные средства, определяющие результаты обучения

Результаты обучения	Оценочные средства
<b>Знать:</b> признаки литературного языка, типы и виды норм, специфику употребления норм в русском литературном языке	Зачет, тест № 1 «Нормы русского литературного языка»
<b>Знать:</b> характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами речевого общения; правила написания научных текстов; требования к оформлению документов в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016	Зачет, тест № 2 «Письменные деловые коммуникации»
<b>Знать:</b> основы эффективной деловой коммуникации, способы преодоления коммуникативных барьеров, правила речевого этикета делового взаимодействия; этапы подготовки деловой презентации	Зачет, тест № 3 «Устные деловые коммуникации»
<b>Уметь:</b> составлять и редактировать тексты, ориентированные на различные формы речевого общения; реферировать и аннотировать литературу по специальности	Зачет, задания по-научному и официально-деловому стилям; написание аннотации
<b>Уметь:</b> составлять резюме, заявление, объяснительную записку, деловые письма различной тематики	Зачет, составление резюме, заявления, объяснительной записки, деловых писем
<b>Уметь:</b> проводить деловой телефонный разговор, деловую беседу, деловые переговоры с соблюдением этики делового общения	Зачет, задания «Собеседование», «Деловой телефонный разговор»; деловая переговорная игра
<b>Уметь:</b> выступать перед аудиторией	Зачет, защита эссе в форме убеждающего публичного выступления
<b>Уметь:</b> выбирать методы организации бесконфликтных взаимоотношений в процессе профессиональной деятельности	Зачет, задание «Методы разрешения конфликтных ситуаций»
<b>Уметь:</b> презентовать результаты деятельности команды	Зачет, презентация имидж-концепций компетентного специалиста таможенного дела
<b>Владеть:</b> навыками употребления языковых единиц в соответствии с нормами современного русского литературного языка (во всех его функциональных разновидностях – стилях)	Зачет, задания по грамматическим и лексическим нормам
<b>Владеть:</b> орфоэпическими, грамматическими, лексическими нормами литературного языка	Зачет, устный опрос «Орфоэпический минимум», «Лексический минимум»
<b>Владеть:</b> приемами эффективной стратегии речевого поведения в деловой коммуникации	Зачет, задание «Эффективная стратегия речевого поведения в деловой коммуникации»
<b>Владеть:</b> техниками эффективной аргументации	Зачет, деловая переговорная игра; защита эссе в форме убеждающего публичного выступления

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков студентов

Оценочные средства, элементы промежуточной аттестации	Описание критериев и процедуры оценивания
Тест	Каждый тест состоит из 20 вопросов. Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается по 5 баллов. Максимально возможная сумма баллов за тест составляет 100 баллов. Тест считается пройденным, если студент набрал не менее 65 баллов.
Устный опрос	Устный опрос (орфоэпический и лексический минимумы) проводится в рамках контроля текущей успеваемости. Результат устного опроса считается успешным, если имеющиеся пробелы в знаниях не носят существенный характер.
Задание	Задание оценивается следующим образом: «Зачтено» ставится, если студент дал правильные ответы на все вопросы задания, а имеющиеся пробелы в знаниях не носят существенный характер. «Не зачтено» ставится, если при выполнении задания студент допускает грубые ошибки, отражающие непонимание материала.
Деловая игра	Критерии оценки: - выполнение всех условий игры; - умение работать в команде; - умение укладываться в строго отведенные временные рамки; - умение презентовать разработанный продукт.
Защита эссе в форме убеждающего публичного выступления	Критерии оценки текста эссе: - «качество работы с информационными источниками; - грамотность оформления текста; - самостоятельность и творческий подход в раскрытии темы; - логика аргументации и стройность изложения представленного материала» [3, с. 219]; - своевременность представления эссе. Критерии оценки публичного выступления: - соблюдение структуры убеждающей речи; - качество вступления, основных положений (аргументов), заключения речи; - грамотность речи; - наличие контакта со слушателями; - адекватность мимики, жестов, движений оратора. «Зачтено» ставится, если: - тема эссе раскрыта полностью; - материал излагается последовательно и логично; - структура и содержание соответствуют предъявляемым требованиям; - эссе представлено и защищено в установленные сроки [3, с. 219].
Зачет	К сдаче зачета допускаются студенты, полностью выполнившие семестровый план работы: – полностью выполнили план работы на учебных занятиях в течение семестра с учетом выполнения всех заданий на оценку «зачтено»; – успешно прошли тестирование по трем модулям в течение семестра; – успешно прошли два устных опроса; – приняли участие в деловой игре; – защитили эссе в форме убеждающего публичного выступления. «Критерии оценки зачета: «Зачтено» ставится, если студент: – показывает хорошие знания изученного учебного материала; – логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; – раскрывает смысл предлагаемых вопросов; – владеет основными терминами и понятиями изученного курса. «Не зачтено» ставится, если студент: – демонстрирует частичные знания по темам дисциплины; – допускает серьезные упущения при изложении учебного материала; – не знает основных понятий предмета» [4, с. 259]; – показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы.

## *Обсуждение*

В соответствии с учебной программой дисциплины «Культура речи и деловые коммуникации» обучающий блок одноимённого электронного курса включает три раздела (модуля): 1) «Культура речи в теоретическом, нормативном и коммуникативном аспектах»; 2) «Письменные деловые коммуникации»; 3) «Устные деловые коммуникации». В каждом модуле учебный материал структурирован по темам. Каждая тема курса имеет следующую структуру: сначала представлены теоретические справочные материалы в формате презентаций, видеофайлов, гиперссылок, затем текущий контроль в форме проверочного теста или задания. Каждый модуль завершается контрольным тестом, включающим вопросы всех тем модуля.

Цель первого модуля – сформировать у студентов языковую компетенцию путем изучения нормативного аспекта культуры речи и заложить основы формирования коммуникативной компетенции. Данный модуль делится на семь тем: 1) «Понятие о культуре речи. Нормативный компонент культуры речи»; 2) «Орфоэпический аспект языковой компетенции специалиста таможенного дела»; 3) «Грамматический аспект языковой компетенции специалиста таможенного дела»; 4) «Лексический аспект языковой компетенции специалиста таможенного дела»; 5) «Коммуникативный компонент культуры речи»; 6) «Научный стиль речи»; 7) «Официально-деловой стиль речи». Первая тема, выполняющая функцию введения, изучается на первом аудиторном занятии; материал остальных тем студенты осваивают с помощью технологии «перевернутый класс» [5, с. 65]. Так, после самостоятельного знакомства с теоретическим материалом темы 2, представленным в формате презентации в LMS Moodle, на практическом занятии студенты работают в командах, выполняя задания с опорой на «Орфоэпический словарь» И.Л. Резниченко. В таком же ключе изучаются остальные темы.

Цель второго модуля – формирование навыков ведения деловой коммуникации в письменном аспекте. Этот модуль включает три темы: 1) «Деловые бумаги личного характера»; 2) «Деловая переписка»; 3) «Речевая культура электронной деловой переписки». После самостоятельного анализа требований к оформлению документов по ГОСТ Р 7.0.97-2016, размещенных в электронном курсе, на аудиторных практических занятиях студенты учатся составлять документы и вести деловую переписку в контексте будущей профессии.

Целью третьего модуля является формирование у студентов-таможенников навыков ведения деловой коммуникации в устном аспекте. Модуль содержит семь тем: 1) «Этикет делового общения»; 2) «Основы эффективной деловой коммуникации»; 3) «Конфликты в деловом общении и пути их разрешения»; 4) «Стратегии устных деловых коммуникаций (деловая беседа, деловой телефонный разговор)»; 5) «Эффективная аргументация в деловых переговорах»; 6) «Публичное выступление в деловом общении»; 7) «Имидж компетентного специалиста таможенного дела». В третьем модуле практическая деятельность студентов на занятиях из плоскости письменных заданий переходит в формат устных деловых игр: «Методы разрешения конфликтных ситуаций», «Собеседо-

вание при приеме на работу», «Деловой телефонный разговор», «Переговоры: от соперничества к компромиссу». Результатом освоения материала темы 6 является защита эссе в форме убеждающего публичного выступления, темы 7 – презентация имидж-концепций компетентного специалиста таможенного дела.

### *Заключение*

В настоящее время на фоне интеграции традиционной и дистанционной форм обучения происходит становление новой модели образования, главная цель которой – создание среды, обеспечивающей максимально высокий уровень конкурентоспособного образования за счет развития у студентов навыков, предъявляемых современным информационным обществом [6, с. 433]. Преподавание дисциплины «Культура речи и деловые коммуникации» на базе электронного курса как компонента лингвообразовательной среды позволяет реализовать основную цель освоения дисциплины: сформировать языковую и коммуникативную компетенции у студентов специальности «Таможенное дело».

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Пометелина С. М., Лаврентьева Е. В. Грамотная речь как индикатор языковой компетенции выпускника вуза нефилологического профиля // Хроники Объединенного фонда электронных ресурсов «Наука и образование» [Электронный ресурс]. – 2021. – № 05 (144). – С. 24-25. – Режим доступа: <http://ofernio.ru/portal/newspaper/ofernio/2021/5.pdf>.
2. Соловьева О. Б. Практико-ориентированные методики преподавания лингвистических дисциплин в вузе нефилологического профиля // Восток – Запад: теоретические и прикладные аспекты преподавания европейских и восточных языков: материалы международной научно-практической конференции. – Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2018. – С. 194-196.
3. Ануфриева Ю. В. Аксиологические основы научно-методической поддержки профессионального самоопределения будущих специалистов в системе «школа-вуз»: дис. ... докт. пед. наук. – Омск, 2019. – 462 с.
4. Пометелина С. М. Опыт преподавания дисциплины «Культура речи и деловое общение» в соответствии с ФГОС ВО 3++ // Технологии в образовании – 2021: сборник материалов Международной научно-методической конференции. 21–30 апреля 2021 г. / Под общ. ред. Е.В. Добровольской. – Новосибирск: АНОО ВО Центросоюза РФ «СибУПК», 2021. – С. 253-261.
5. Пометелина С. М. Электронная лингвообразовательная среда как часть цифровой экосистемы вуза // Технологии в образовании – 2020: сборник материалов Международной научно-методической конференции. 21–30 апреля 2020 г. / Под общ. ред. Е.В. Добровольской. – Новосибирск: АНОО ВО Центросоюза РФ «СибУПК», 2020. – С. 62-69.
6. Пометелина С. М. Преподаватель русского языка в цифровой экосистеме вуза нефилологического профиля // Восток – Запад: теоретические и прикладные аспекты преподавания европейских и восточных языков: материалы III Международной научно-практической конференции. – Новосибирск: Изд-во СГУПС, 2020. – С. 429-434.

© С. М. Пометелина, 2022