

Обучение студентов деловой переписке на английском языке через систему дистанционного обучения

В статье продемонстрированы возможности системы дистанционного обучения «Виртуальный Кампус» МЭСИ в процессе обучения студентов деловой переписке на иностранном языке. Деление студентов на языковые группы в соответствии с исходным уровнем владения иностранным языком позволяет максимально эффективно сочетать аудиторные и дистанционные формы обучения, реализуя такие дидактические принципы, как принцип сознательность, творческой активности, связи теории с практикой, дифференцированного подхода к обучению.

Ключевые слова: дистанционное обучение, международная деловая переписка, формирование профессиональных компетенций, мультимедийные технологии, система дистанционного обучения «Виртуальный Кампус», Болонский процесс, ситуативные индивидуальные задания, дифференцированный подход в обучении, тьютор, эффект социального присутствия, иноязычные коммуникативные компетенции.

TEACHING BUSINESS CORRESPONDENCE IN ENGLISH TO STUDENTS THROUGH DISTANCE LEARNING SYSTEM

The possibilities of Distance Learning System "Virtual Campus" of MESI in the process of teaching students business correspondence in foreign language are demonstrated in the article. Division of the students into language groups according to the initial level of foreign language skills allows the best combination of classroom and distance learning, realizing such education principles as the principle of consciousness, creativity, combination theory and practice, differentiated approach to learning.

Keywords: distance learning, international business correspondence, formation of professional competencies, multimedia technology, distance learning system "Virtual Campus", the Bologna process, situational individual tasks, differentiated learning approach, tutor, effect of social presence, foreign language communicative competence.

Проблема социолингвистических аспектов формирования межкультурной компетенции специалистов в области бизнеса для их успешной адаптации к профессионально ориентированной деятельности в мировом экономическом пространстве приобретает в настоящее время особую актуальность. Согласно Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации» профессиональное обучение должно быть направлено на обеспечение учащихся знаниями, умениями, навыками и подразумевать формирование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных

функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий) [1].

Сегодня большинство фирм, организаций и предприятий ведут международную деятельность, вступая в деловые контакты с партнерами из других стран и регионов. При этом обмен письмами является наиболее экономичным и оперативным способом передачи и получения информации. Электронная почта в современной деловой среде используется во всем мире чаще, чем любой другой вид связи, она функционирует оперативно и является общедоступной в связи с наличием большого количества современных почтовых систем в России и за рубежом.

В международной переписке правильность составления письма имеет особую значимость. Нередко хорошие специалисты в своём деле оказываются беспомощными в области межличностных отношений, в частности в ситуациях делового взаимодействия. Умение общаться, добиваться взаимопонимания в процессе выполнения профессиональных функций является важнейшим условием высокой эффективности труда в любой сфере производства и особенно в ситуациях делового взаимодействия. В условиях конкуренции наиболее успешным окажется тот специалист, который владеет всеми правилами, норма-



Людмила Владимировна Зенина,

к.пед.н., доцент кафедры
иностранных языков

Тел.: (495) 442-64-98

Эл. почта: LZenina@mesi.ru

Московский государственный
университет экономики, статистики
и информатики (МЭСИ)
www.mesi.ru

Liudmila V. Zenina

PhD in Pedagogy, Associate Professor
Associate Professor, the Department of
Foreign Languages

Тел.: (495) 442-64-98

E-mail: LZenina@mesi.ru

Moscow State University of Economics,
Statistics and Informatics (MESI)
www.mesi.ru



Наталья Александровна Каменева,

к.э.н., доцент кафедры иностранных
языков

Тел.: (495) 442-64-98

Эл. почта: NKameneva@mesi.ru

Московский государственный
университет экономики, статистики
и информатики (МЭСИ)
www.mesi.ru

Natalia A. Kameneva

PhD in Economics,
Associate Professor, the Department of
Foreign Languages

Тел.: (495) 442-64-98

E-mail: NKameneva@mesi.ru

Moscow State University of Economics,
Statistics and Informatics (MESI)
www.mesi.ru

ми и стилями, принятыми в международной переписке.

Изучение иностранного языка в вузе, несомненно, способствует формированию коммуникативной компетенции. Однако деловая переписка на иностранном языке является особым видом общения. Для ее осуществления необходимы не только специальные знания, но и условия для тренировки, максимально приближенные к реальным. Современная система дистанционного обучения в сочетании с традиционными аудиторными занятиями способна стать мощным активизирующим фактором при формировании компетенций письменной деловой коммуникации на иностранном языке.

Деловое письмо обладает своей спецификой, оно должно соответствовать целому ряду требований. Для разных видов корреспонденции (письмо-предложение, письмо-запрос, письмо-заказ, рекламное письмо, реклама и т.д.) эти требования неодинаковы. Правила деловой переписки в русском и англоязычном бизнес-сообществе во многом различны. В деловой коммуникации соблюдаются различные уровни субординации. Существуют правила письменного общения с незнакомым и с давним партнером, порядок обращения к компании в целом и к отдельному лицу, к мужчине, к женщине и т.д. Свой стиль присущ переписке по электронной почте.

Вот почему обеспечение студентов всеми необходимыми знаниями и формирование навыков в области ведения деловой переписки на английском языке приобретают особую актуальность.

Студентам необходимо овладеть теоретическими основами ведения деловой переписки на английском языке, а именно изучить следующее:

- виды и жанры деловой переписки;
- «типовое» деловое письмо, его структуру (реквизиты, обращение и т.д.);
- клише и выражения деловой корреспонденции;
- специальную лексику, терминологию;

- сокращения, принятые в деловой переписке;

- особенности англоязычного эпистолярного жанра в сравнении с русскоязычным.

Роль преподавателя иностранного языка в данном процессе очевидна, потому что решение названной задачи требует глубоких и систематизированных знаний. Но известно, что опыт приходит с практикой. На этапе развития навыка составления и оформления писем на английском языке ответственность преподавателя во многом зависит от того, в какой степени он приобщает студентов ко всему передовому, сумеет ли он найти точки соприкосновения и выработать новое видение культуры и самого носителя языка.

Десятилетие назад на семинарах по иностранному языку в вузе преподаватель в лучшем случае имел возможность использовать магнитофон или проектор для слайдов. Современные средства мультимедийных технологий невероятным образом расширяют возможности преподавателей, значительно облегчают их труд, оптимизируют изучение языков, делают процесс открытия мира иностранного языка и его культуры интересным, помогают преодолеть барьеры между людьми и нациями. Компьютерные технологии обучения можно использовать во всех образовательных дисциплинах. Однако обучение иностранным языкам в вузе является той областью, где компьютерные технологии обучения могут принципиально изменить методы работы и, что самое главное, ее результаты.

Практика показала, что использование системы дистанционного обучения «Виртуальный Кампус» в процессе обучения студентов неязыковых специальностей Московского государственного университета экономики, статистики и информатики (МЭСИ) деловой переписке на английском языке явилось мощным воспитательным, методическим и дидактическим стимулом.

Процесс выполнения индивидуальных заданий, связанных с получением делового письма, состав-

лением и отправлением ответного письма в системе «Виртуальный Кампус», максимально приближает студентов к реальным условиям ведения деловой переписки с помощью электронной почты, повышает мотивацию и снимает психологические барьеры.

В МЭСИ на протяжении ряда лет применяется система распределения студентов первого курса на языковые подгруппы, кардинально отличающаяся от традиционной. Процесс интеграции российской системы образования в Болонский процесс потребовал более тщательного подхода к вопросу обучения студентов иностранным языкам с учетом их начального языкового уровня и объема сформированных компетенций. Если традиционно формирование языковых подгрупп происходило путем произвольного деления студентов каждой академической группы, то новая система подразумевает деление студентов каждого учебного института (факультета) на три уровня в соответствии с результатами тестирования в начале учебного года (рис.). Таким образом, формируются группы уровня:

- Pre-Intermediate (C), который предполагает владение основами коммуникации;
- Intermediate (B), который предполагает достаточное уверенное владение иностранными языками;
- Advanced (A), который является высоким уровнем владения иностранным языком.

В результате преподаватель иностранного языка, выступающий в роли тьютора в «Виртуальном Кампусе», получает возможность максимально реализовать принцип дифференцированного подхода в процессе обучения студентов деловой переписке, имея в запасе «банк» заданий и писем различного содержания и уровня сложности. Это приобретает особую актуальность при формировании языковых групп студентов в рамках каждой специальности МЭСИ и подразделении групп на уровни владения иностранным языком.

Посредством обмена письмами через «Виртуальный Кампус» обеспечивается почти 100%-е участие студентов в процессе обучения. Очевидным является экономия аудиторного времени, затрачиваемого на написание письма и его проверку и анализ. Использование компьютерных технологий в процессе обучения студентов деловой переписке дает возможность «выйти» за пределы учебной аудитории, так как непосредственно в классе преподаватель, в силу ограниченности аудиторных часов, не может уделять много времени какой-то одной проблеме. Дистанционное обучение позволяет студентам совершенствовать свои языковые навыки в любом месте в любое время в своем собственном темпе.

Приведем пример ситуативных индивидуальных заданий, исполь-

зуемых при работе в системе «Виртуальный Кампус» и направленных на развитие навыка составления делового письма.

Задание 1 (уровень А)

Write one of the following order letters:

1. Reserve accommodation in London Hotel "Commodore" for a fortnight, August 16th – August 29th. Inquire about the price of a single room.

2. Write a letter to the Swissair Company asking to book two seats in an airplane leaving Moscow for Geneva on Monday.

Задание 2 (уровень В)

1. Write an order letter to the Hilton Hotel, Cleveland, Ohio. Ask for accommodation for your engineers. State the date of the arrival. Be definite as to the kind of accommodation that you desire, the approximate rates that you are willing to pay, and the length of their stay.

2. Write a letter of inquiry to your local dealer of 'General Motors Company' asking him to send you a company's brochure describing different types of cars produced by the company and their technical characteristics such as engine, transmission, electric equipment. Ask about prices, terms of payment and delivery.

Задание 3 (уровень С)

Answer the following letter:

Dear Sirs,

Until two years ago we were receiving regular business from you, but we see from our sales records that we have had no orders since then.

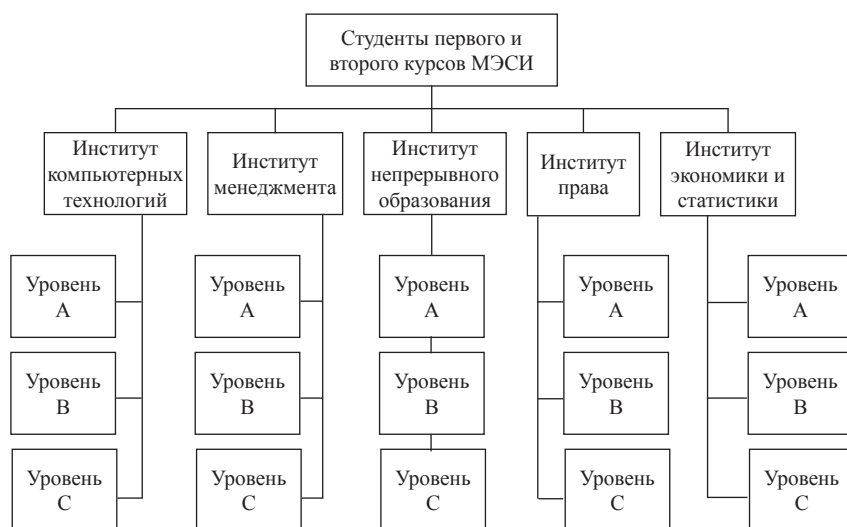
We are wondering if there is any special reason for this, for which we are responsible: order not shipped promptly; quality not up to the required standards; mistakes made in orders; uncompetitive prices, etc.

Of course, it might be a simple thing, such as we didn't send you our catalogue and price-list.

Whatever the reason, we are anxious to resume business relations with you and would welcome your comments.

Please be quite frank.

Yours faithfully,
Frank&Co



Система деления студентов МЭСИ на языковые группы в соответствии с уровнем владения иностранным языком

При работе в системе «Виртуальный Кампус» МЭСИ задания могут быть размещены в разделе «Материалы по дисциплине» либо рассылаться тьютором каждому студенту индивидуально. Критерии оценки задания, предполагающего составление и отправление письма через систему «Кампуса», могут включать следующие позиции:

- правильная структура письма;
- отсутствие стилистических ошибок;
- правильное использование клише и выражений деловой корреспонденции и др.

Необходимым условием эффективности процесса обучения является ответ преподавателя каждому студенту с анализом и оценкой выполненного задания в течение трех рабочих дней.

Не следует забывать, что важным моментом, влияющим на успех учебного процесса в электронной среде, является эффект социального присутствия. Теория социального присутствия (Social presence theory), созданная Дж. Шортом, Э. Вильямсом и Б. Кристи, показывает, что социальное присутствие (social presence) в значительной степени влияет на качество процесса обучения, помогая студентам осваиваться и эффективно работать в виртуальном пространстве. Соци-

альное присутствие в электронной среде рассматривается как способ представления себя в электронной среде, как индикатор готовности к общению. Социальное присутствие определяет отношение участников виртуального класса друг к другу и, в свою очередь, влияет на их способность общаться с максимальной эффективностью. Создатели теории определяют социальное присутствие как «чувство общности, которое ученик испытывает в онлайн-среде». Это степень, в которой студенты и преподаватель проявляются в виртуальном обучающем пространстве в качестве «реальной» личности, со всеми присущими ей личностными характеристиками.

Исследования показывают, что в курсах, где преподаватель не уделяет достаточного внимания обозначению присутствия всех участников учебного процесса в виртуальном пространстве, студенты чувствуют себя некомфортно, неуверенно, что приводит к снижению качества обучения. Следует помнить, что социальное присутствие является важным компонентом мотивации общения в электронном обучении, укрепляет чувство коллектива, организуя взаимодействие внутри виртуальной группы.

Резюмируя, можно заключить, что компьютерные технологии играют важную роль в обучении студентов деловой переписке на английском языке. «Виртуальный Кампус» МЭСИ является средством, позволяющим наиболее полно реализовать целый ряд дидактических принципов обучения иностранному языку в вузе, таких как ориентированность высшего образования на развитие личности будущего специалиста, сознательности и творческой активности студентов при руководящей роли преподавателя, принцип дифференцированного подхода в обучении. Использование компьютерных технологий в процессе обучения деловой переписке на английском языке развивает продуктивную мыслительную деятельность студентов, улучшает мотивацию, решает проблему повышения иноязычной коммуникативной компетенции. «Виртуальный Кампус» дает возможность эффективно организовать дистанционное обучение в высшем образовательном учреждении в соответствии с современными образовательными стандартами и в сочетании с аудиторными формами работы позволяет обеспечить высокое качество образования будущих специалистов.

Литература

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.
2. Зенина Л.В., Каменева Н.А. Developing Knowledge and Skills through Distance Learning in English Language Teaching // Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО. – 2013. – № 5. – С. 3–6.
3. Зенина Л.В. Социальный аспект виртуального обучения // Роль бизнеса в трансформации российского общества – 2012: сборник материалов Седьмого Международного научного конгресса. – М.: Экон-информ, 2012. – С. 103–104.
4. Зенина Л.В. Роль компьютерных технологий в процессе обучения студентов деловой переписке на английском языке // Лингводидактические задачи обучения иностранным и русскому языкам в информационной среде: межрегиональный сборник научных трудов преподавателей иностранных и русского языков. – М.: ЕОИ, 2007. – С. 49–55.
5. Каменева Н.А. Использование информационно-коммуникативных технологий при обучении иностранным языкам // Сборник научных трудов Sworld по материалам международной научно-практической конференции. – 2011. – Т. 22. – № 3. – С. 6–8.
6. Каменева Н.А. Культуроведческие аспекты изучения иностранных языков // Альманах современной науки и образования. – 2010. – № 9. – С. 108–109.
7. Мелех И.Я. Как писать письма на английском языке: справочно-учебное пособие. – М.: Астрель, 2001. – 112 с.
8. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: учебное пособие / под ред. Е.С. Полат. – М.: Академия, 2000. – 224 с.
9. Чернилевский Д.В. Дидактические технологии в высшей школе. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 437 с.
10. sociologist.nm.ru/study/seminar_56c.htm