

УДК 37.091.3:811'342'243:004.9

## О результатах экспериментального обучения студентов устному иноязычному общению в условиях виртуальной образовательной среды

И.В. РАДИНА

Описывается специфика экспериментального обучения студентов устному иноязычному общению на основе разработанной виртуальной образовательной среды. Описаны количественные и качественные критерии экспериментального обучения. Приведены основные результаты эксперимента.

**Ключевые слова:** иностранный язык, устное иноязычное общение, виртуальная образовательная среда.

The specific features of the experiment on teaching students oral foreign language communication on the basis of the created virtual teaching environment are considered. Quality and quantity criteria of the experimental teaching are described. Basic experiment results are outlined.

**Keywords:** foreign language, oral foreign language communication, virtual teaching environment.

Современные подходы к обучению студентов устному иноязычному общению (УИО) требуют разработки эффективной образовательной среды, с новыми возможностями и свойствами, которая будет способствовать интенсификации процесса обучения устному общению на иностранном языке (ИЯ) и повышению его качества. Неотъемлемым компонентом такой образовательной среды на современном этапе является виртуальная образовательная среда (ВОС).

Несмотря на то, что отдельные элементы ВОС уже используются в некоторых вузах Республики Беларусь, ряд вопросов, связанных с ее структурой, программным наполнением, а также интеграцией в образовательную среду университета все еще требует теоретического осмысления. Очевидно, что эффективное функционирование ВОС возможно лишь в том случае, если ее организация отвечает современным требованиям к качеству языковой подготовки студентов, а также способствует совершенствованию уже используемых и развитию новых форм обучения УИО.

Особую актуальность данная проблема приобретает в контексте обучения студентов неязыкового вуза УИО в силу ряда причин:

1) необходимость создания инновационного образовательного пространства для организации систематического взаимодействия студентов в процессе подготовки к будущей профессиональной деятельности на ИЯ;

2) потребность компенсировать сокращение аудиторных часов, отведенных программой на обучение ИЯ, с целью повышения уровня владения УИО в контексте подготовки студентов к межкультурной коммуникации;

3) необходимость комплексного внедрения в образовательный процесс по ИЯ Интернет-технологий, которые способны обеспечить ситуативную основу для обучения УИО.

Значимость формирования ВОС для овладения УИО в неязыковом вузе осознают и студенты. Большинство из них ежедневно обращаются к ресурсам сети Интернет, электронным библиотекам, поисковым системам, пользуются средствами компьютерного тестирования в процессе изучения ИЯ, а также общаются посредством интернет-технологий (блогов, чатов и др.) и различных социальных сетей (Vkontakte, Facebook, Twitter и др.).

Согласно данным проведенного нами анкетного опроса студентов 3 и 4 курсов факультета Высшей школы туризма Белорусского государственного экономического университета (БГЭУ), 94 % опрошенных отмечают необходимость использования интернет-технологий, таких как подкасты, чаты, блоги, веб-квесты и др., в образовательном процессе по ИЯ, с целью его интенсификации и повышения мотивации будущих специалистов к овладению УИО. В то же время преподаватели БГЭУ отмечают невозможность систематического использова-

ния Интернет-технологий и ресурсов сети Интернет в аудиторной и внеаудиторной работе по ИЯ (только 24 % опрошенных преподавателей используют их систематически) в силу ряда причин, в том числе из-за отсутствия четко организованной и эффективно управляемой ВОС. Перечисленное выше обусловило необходимость разработки методики обучения студентов неязыкового вуза УИО в условиях ВОС и ее экспериментальной апробации.

Экспериментальное обучение было проведено в 2014 г. в БГЭУ. В обучении приняли участие 65 студентов 4 курса, факультета «Высшая школа туризма». Согласно календарно-тематическому планированию, обучение студентов проводилось в рамках следующих тем профессионального содержания: Hotel and Motel Chains (Гостиничные сети), Hotel Management (Управление гостиницей), The Front Desk (Рецепция), The Back of the House (Службы второго плана), Dealing with Complaints (Жалобы).

Перед началом обучения студентам были разъяснены его цели и задачи, ввиду необходимости сконцентрировать их внимание на ориентацию данного процесса на повышение уровня владения умениями УИО, потенциальную интеграцию разработанной ВОС в образовательную среду университета, а также подготовку будущих специалистов к межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности. Для обеспечения валидности полученных данных мы не отбирали определенные группы студентов и включили в экспериментальное обучение все шесть групп студентов 4 курса (65 человек), специализаций «Гостиничный и ресторанный бизнес», с разным уровнем владения ИЯ. В *экспериментальную* группу входило три подгруппы (35 человек), а в контрольную группу – оставшиеся три подгруппы (30 человек).

В качестве *неварьируемых условий* эксперимента были выделены:

- 1) исходный уровень владения умениями УИО;
- 2) количество испытуемых (65 студентов);
- 3) тематика аудиторных занятий (согласно календарно-тематическому планированию);
- 4) время, отводимое на изучение темы.

К *варьируемым условиям* эксперимента относились:

- 1) комплекс упражнений;
- 2) обучение в ВОС с использованием комплекса интернет-технологий (подкасты, блоги, чаты);
- 3) введение учебного материала с использованием технологии «перевернутый класс».

Экспериментальное обучение включало следующие *этапы*: 1) *диагностирующий срез*, 2) *собственно обучение*, 4) *итоговый срез*.

С целью определения исходного уровня владения студентами специальности «Экономика и управление туристской индустрией» умениями УИО, а также степени готовности студентов к осуществлению профессионального межкультурного общения и выявления трудностей, возникающих у студентов в процессе УИО, нами был проведен диагностирующий срез, который включал:

- а) соотнесение вопросных и ответных реплик;
- б) задание на знание терминологии;
- в) восстановление структуры предложенного диалога в ситуации устного иноязычного общения по заданной проблеме;
- г) прослушивание подкаста и выполнение задания true/false;
- д) соотнесение речевых функций с конкретными репликами в предложенных микро-диалогах.

При анализе ответов испытуемых нами учитывались следующие качественные и количественные критерии.

#### **I. Качественные критерии:**

1) *соответствие высказывания поставленной коммуникативной задаче* в сфере профессионального общения (3 балла – высказывание полностью соответствует поставленной коммуникативной задаче, 2 балла – высказывание частично соответствует, 1 – высказывание не соответствует поставленной коммуникативной задаче);

2) *информативность* (3 балла – высказывание полностью соответствует поставленной цели, 2 балла – высказывание частично соответствует цели, 1 балл – высказывание не соответствует цели);

3) *аутентичность высказывания* (3 балла – в высказывании отсутствуют кальки с русского языка, 2 балла – в высказывании присутствуют кальки с русского языка, 1 балл – высказывание изобилует кальками, отличается отсутствием идиоматических выражений и профессиональной лексики);

4) *структурированность монологических высказываний* (3 балла – в высказывании четко прослеживается вступление, основная часть и заключение, 2 балла – в высказывании отсутствует один из структурных элементов, 1 балл – в высказывании наблюдается искажение структуры или перемещение структурных элементов);

5) *учет речевых факторов и правил речевого поведения* в конкретных профессиональных ситуациях общения (3 балла – всегда учитывались все факторы при построении высказывания, 2 балла – учитывались 1–2 фактора, 1 – речевые факторы не учитывались при построении высказываний).

## **II. Количественные критерии:**

1) *объем высказывания* (количество реплик в минуту для диалога и количество предложений в минуту – для монолога);

2) *употребление терминологии* в монологических и диалогических высказываниях (количество слов на одно монологическое/диалогическое высказывание);

3) *количество допущенных лексическо-грамматических ошибок* в каждом задании (на одно задание).

Проведенное экспериментальное обучение состояло из трех этапов: *подготовительно-ориентировочного, реализующе-исполнительского, контрольно-диагностического*.

Первый этап обучения, *подготовительно-ориентировочный*, предполагал развитие у студентов информационных и прогностических умений УИО в процессе работы с ориентировочными упражнениями. Основными задачами упражнений, предлагаемых обучаемым в рамках первого этапа, являлись:

1) актуализация профессионально-ориентированной информации в процессе ее предварительного предъявления на основе использования технологии flipped classroom (ознакомьтесь с информацией, приведенной в подкасте, выделите ключевые слова по теме «Front Office Services», создайте глоссарий из 20 основных понятий и терминов, опубликуйте свой глоссарий в блоге преподавателя (актуализирующие упражнения); ответьте на вопросы преподавателя по теме в блоге, максимально аргументируя свои ответы;

2) поиск информации по теме (анализ тематического сайта предлагаемых туристических услуг) с целью последующего ее использования при ознакомлении с новым материалом, просмотре видео подкастов, комментировании информации в блоге преподавателя; найдите в сети Интернет тексты по заданной теме, составьте их краткий обзор и опубликуйте краткое резюме в блоге преподавателя;

3) прогнозирование темы/предмета общения с учетом: контекста общения, статусных ролей собеседников, невербального поведения общающихся и т. д.

На первом этапе обучения в экспериментальной группе студентам предлагались видео и аудиоподкасты, размещенные в ВОС «English for tourism», с последующим устным обсуждением увиденного/услышанного в группе в рамках аудиторного занятия, написанием комментария увиденного/услышанного в блоге преподавателя/студенческом блоге, а также устный анализ увиденного/услышанного с целью выявления степени эффективности осуществления взаимодействия сотрудника туристической сферы с клиентом, а также учета правил общения с зарубежными клиентами в контексте требований к межкультурной коммуникации.

Вначале выполнялись подготовительные задания на первичное ознакомление с темой, отбор базовой информации с использованием средств ВОС и технологии «перевернутый класс»:

1. Составьте список подтем/проблем по теме «Front Office Services», поисковые системы Интернет, подкасты, обсуждение в блоге студентов и опубликуйте данный список в блоге преподавателя.

2. Отберите статьи по теме, статистические данные и прочую информацию, которая поможет детально осветить тему «Back of the House Services» к каждой статье добавьте иллюстрации, медиа-файлы и ссылки на ресурсы сети Интернет, опубликуйте полученные данные в своем блоге.

3. Составьте электронный терминологический словарь по теме «Front Office Operations» (дефиниция термина, синонимы, антонимы, сочетаемость, использование данного термина в устойчивых выражениях, типичных для туристической сферы), используя отобранные ранее материалы (подкасты, статьи и т. д.), а также ресурсы Интернет.

Затем студентам предлагались задания на совершенствование навыков извлечения информации:

1. Прочтите статью в блоге студента, выделите ключевые идеи и слова, передайте основное содержание статьи в кратком устном резюме на следующем занятии по ИЯ.

2. Оставьте в блоге преподавателя свой комментарий подкаста, а также проблем, рассмотренных в нем в рамках занятия.

3. Найдите и проанализируйте тематические сайты-презентации всемирно известных гостиниц (в сети Интернет), сделайте обзор нескольких сайтов по данной теме, сделайте устную и электронную презентацию.

Второй этап, *реализующе-исполнительский*, был направлен на моделирование студентами содержательного плана будущего высказывания с последующей практикой в общении. Данный этап был направлен на развитие у студентов информационных, композиционно-структурных, дискуссионных и ориентировочно-экспрессивных умений.

Задачами данного этапа являлись:

1) планирование содержания будущего высказывания с учетом его функций;

2) планирование содержания будущего высказывания с учетом его структуры (вступление, основная часть, заключительная часть);

3) осуществление непосредственного общения с учетом отобранной на предыдущих этапах информации, темы/предмета общения, выбранных композиционно-структурных элементов высказывания, контекста общения (он-лайн общение/непосредственное общение);

4) учет правил речевого этикета в процессе общения, наиболее приемлемых для партнеров по коммуникации, с целью решения поставленной коммуникативной задачи.

В рамках данного этапа студенты выполняли различные задания и упражнения на развитие умений УИО:

1. Прочтите статью, просмотрите комментарии пользователей к статье. Оставьте свой комментарий на сайте и опубликуйте ссылку на него в блоге студентов.

2. Опубликуйте свои суждения по заданной теме в рамках онлайн дискуссии со студентами второй группы, которая читала статью по сходной тематике.

После подготовительной работы студентам предлагалось выполнить поисково-исследовательский проект с использованием возможностей технологии подкастинга, а также ресурсов сети Интернет, а также разработать видеопodcast, иллюстрирующий диалог между сотрудником гостиницы и клиентом, который обратился к сотруднику с жалобой. На заключительном этапе работы над проектом студенты публиковали свои результаты (презентацию, podcast, рекламный буклет) в соответствующем форуме, где другие мини-группы могли оценить, прокомментировать и задать вопросы по представленному проекту. После электронного обсуждения мини-группы представляли свои проекты в устной форме на заключительном занятии тематического раздела.

Третий этап обучения, *контрольно-диагностический*, был ориентирован на анализ успешности профессионального общения и подведение итогов работы студентов. В рамках данного этапа использовались аналитические (оценочные и корректирующие) упражнения, целью которых являлась:

1) оценка студентами и преподавателем эффективности устного профессионального общения, степень достижения коммуникативного намерения;

2) анализ использования невербальных средств общения и их влияние на эффективность общения;

3) сравнение правильности оформления высказывания с эталоном, самокоррекция и самооценка результативности профессионального общения;

4) подведение итогов устного общения, отбор образцов общения, наиболее близких к эталону, анализ их структуры и лексического наполнения.

На этапе контроля умений УИО студентам было предложено два вида заданий, которые по форме сходны с заданиями диагностирующего этапа, с целью сравнения качества выполнения заданий до проведения экспериментального обучения и после.

Первое задание было направлено на контроль умений диалогической речи, а второе на контроль умений монологической речи. В рамках первого задания студентам предлагалось представить, что они являются владельцами известной в Европе гостиничной сети, и ответить на вопросы журналиста о том, как в гостиницах решаются вопросы с жалобами клиентов, какие им предлагают компенсации за причинённый моральный ущерб и т.д. Задание на контроль сформированности монологических высказываний студентов предполагало проектную презентацию нового гостиничного комплекса, разработанного каждым студентом индивидуально (в качестве опоры студентам было задано собрать материал и спланировать примерную структуру будущей презентации, отобрать иллюстративный материал по теме, разработать рекламный буклет. Однако само высказывание должно было разрабатываться в рамках занятия, в процессе индивидуальной подготовки по систематизации и структурированию отобранного материала).

Результаты экспериментального обучения выявили позитивные изменения в качестве развиваемых умений УИО: увеличилась скорость извлечения информации из текстов/подкастов, темп речи, объем и структурированность высказываний, связность, эмоциональность и т. д. Устное и письменное общение студентов приобрело более естественный характер, ведение дискуссий, а также монологические высказывания студентов стали более аргументированными, с четко прослеживаемой структурой (введение, основная часть, заключение). Кроме того, анкетирование студентов на заключительном этапе показало, что студенты научились преодолевать страх перед общением с носителями языка, перед участием в дискуссиях, приобрели навыки решения практических профессионально-значимых задач в рамках межкультурного общения.

Таким образом, представляется целесообразным прийти к выводу о том, что обучение студентов в ВОС, созданной на основе интернет-технологий (подкастов, блогов, чатов), позволяет интенсифицировать процесс развития умений УИО, необходимых для осуществления устного профессионального общения современного специалиста, а также повысить качество такого общения и подготовить будущих специалистов к потенциальной межкультурной коммуникации в профессиональной сфере.

### Литература

1. Наследов, А.Д. Математические методы психологического исследования : учебное пособие / А.Д. Наследов. – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – 388 с.
2. Хуторской, А.В. Современная дидактика: учебник для вузов / А.В. Хуторской. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 544 с.
3. Шабаева, Н.П. Профессионально-ориентированные учебно-речевые ситуации в подготовке специалистов сферы туризма (на примере обучения английскому языку) : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Н.П. Шабаева. – Сходня, 2004. – 24 с.