



## ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ – ТЕХНОЛОГИЯ ДИСТАНЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Пуровская Е.Э.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, г. Минск, Беларусь,  
katpmail@mail.ru*

Abstract. The article dedicated to modern distance education process using well-known communication models and collaboration technologies. Educational success is described as a result of partnership relation between tutors and students. Article also contains specific goals, component structure and formal requirements for modern and efficient distance learning.

Деловая коммуникация становится технологией сферы современного образования. В частности, «сущность технологии дистанционного обучения состоит в организации обучения с помощью средств телекоммуникаций, при котором удалённые друг от друга субъекты обучения (учащиеся, преподаватели, тьюторы, модераторы и др.) осуществляют образовательный процесс, сопровождающийся созданием образовательной продукции и их внутренними изменениями (приращениями)» [3]. Передача и получение знаний представляет собой социально значимую совместную предметную деятельность, в ходе которой происходит обмен информацией. А ее организация и оптимизация, как известно, составляет основную задачу деловой коммуникации.

В системе дистанционного обучения важнейшее место занимает технический аспект, так как данный вид обучения возник именно благодаря новым технологическим возможностям последней трети XX века и базируется на использовании современных технических средств хранения и доставки информации. Задачей технических средств в системе коммуникации является наладить контакт между преподавателем и студентами. Однако любой процесс коммуникации зарождается с её цели.

Любой образовательный процесс включает обучающую и воспитательную компоненту. Использование модульного принципа обучения облегчает процесс целеполагания в вопросах передачи и получения знаний. При этом за счет обратной связи тьютор имеет возможность скорректировать методику преподавания учебного модуля исходя из потребностей целевой аудитории. Возникает вопрос, насколько экономически целесообразно внесение подобных изменений в зависимости от специфических характеристик целевой аудитории (к примеру, слушатели с невысокой исходной подготовкой или специфическими социокультурными потребностями). При большой амплитуде различий между сторонами коммуникации последняя неэффективна. Экономическая сторона процесса показывает резкое увеличение затрат в этом случае.

Формирование профессионально-личностных качеств представляет задачу воспитательного процесса. По нашему мнению в условиях дистанционного обучения достижение целей в области воспитательного процесса возможно путем не только грамотного формирования канала коммуникации, но и за счет качественного построения процесса обратной связи.

Для решения обозначенных проблем представляется важным позиционирование учебных дисциплин с одной стороны и установление целевой аудитории слушателей с другой с помощью маркетинговой деятельности. Это позволит снизить издержки системы оказания образовательных услуг в дистанционной среде для стороны отправителя, с другой – приблизить её к технологии массовой коммуникации. Возрастание роли образования в обществе предоставляет дополнительные возможности формирования целевого рынка образовательных услуг.

Требования к структурным компонентам и направления совершенствования образовательного процесса становятся видны, если представить его с помощью известных моделей теории коммуникации. По-видимому, к описанию моделей коммуникации в ходе дистанционного обучения (образования) более подходит циркулярная (циклическая) модель коммуникации У. Шрамма и Ч. Осгуда, которая акцентирует внимание на изучении критериев самих участников коммуникации, что позволяет снижать «семантический шум», тем самым сглаживая амплитуду различий между сторонами.

Ведь идеальным результатом взаимодействия – делового, учебного – являются партнёрские отношения, которые основаны на принципах взаимного уважения и доверия. Коммуникация с таким результатом предполагает взаимное обогащение участников общения, что соответствует цели образовательного процесса.

### Литература

1. Казакова, О. А. Факультативная дисциплина «Деловая коммуникация» в системе уровневой подготовки выпускников ТПУ / О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова // Уровневая подготовка специалистов: государственные и международные стандарты инженерного образования: сборник трудов научно-методической конференции, 3-6 апреля 2012 г. / Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ). – Томск: Изд-во ТПУ, 2012. – С. 257-258.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для студентов высших учебных заведений / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Российский государственный торгово-экономический университет. – М. : Юрайт, 2013. – 468 с.
3. Товажнянский, Л. Л., Основы педагогики высшей школы / Л. Л. Товажнянский, О. Г. Романовский, В. В. Бондаренко и др. – Харьков : Изд-во НТУ «ХПИ», 2005. – 600 с.