

Известия Южного федерального университета.
Филологические науки. 2022. Том 26, № 1
ОБРАЗОВАНИЕ

Научная статья
УДК 808.2? 371.68
ББК 80.7? 74.026
DOI 10.18522/1995-0640-2022-1-194-205

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ПРИ ОБУЧЕНИИ СТУДЕНТОВ ПИСЬМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ

**Татьяна Александровна Литвякова,
Людмила Петровна Лунёва**

Самарский государственный университет путей сообщения

Аннотация. Рассматриваются возможности использования в учебном процессе информационно-коммуникативных технологий, в частности технологий электронного и мобильного обучения. Определяется и представляется содержание исходных понятий исследования.

Особое внимание уделяется мобильному приложению как современному и эффективному средству обучения. Предлагается ряд специализированных возможностей мобильных устройств, которые могут быть задействованы в учебном процессе, выявляются положительные и отрицательные аспекты их применения. Проводится сравнительный анализ существующих мобильных приложений, используемых при обучении русскому языку и письменной деловой коммуникации, рассматриваются перспективы их использования. Делается вывод о недостаточном количестве и качестве мобильных приложений, которые можно было бы использовать при обучении навыкам делового письма.

Материал статьи может быть использован преподавателями вузов, техникумов, учителями школ в целях самообразования и повышения эффективности учебного процесса.

Ключевые слова: *информационно-коммуникативные технологии, дистанционное обучение, электронное обучение, мобильное обучение, мобильное приложение, деловая письменная коммуникация, деловое письмо*

Для цитирования: *Литвякова Т.А., Лунёва Л.П.* Использование мобильных приложений при обучении студентов письменной деловой коммуникации как фактор повышения качества обучения // Известия ЮФУ. Филол. науки. 2022. № 1. С. 194 – 205.

Originale article

USE OF MOBILE APPLICATIONS IN TEACHING STUDENTS WRITTEN BUSINESS COMMUNICATION AS A FACTOR OF IMPROVING THE QUALITY OF TRAINING

Tatiana A. Litvyakova, Lyudmila P. Luneva

Samara State Transport University. Samara, Russia

The paper deals with the possibilities of using information and communication technologies in the educational process, electronic and mobile learning technologies in particular. The paper defines and presents the content of the initial concepts of the research.

Special attention is paid to a mobile application as a modern and effective learning tool. Mobile apps have a number of specialized capabilities which can be used in the educational process. The paper reveals positive and negative aspects of their use. It carries out a comparative analysis of existing mobile applications used in teaching the Russian language and written business communication and presents the prospects for their use. The authors come to the conclusion about the insufficient number and quality of mobile applications that could be used in developing business writing skills.

The material of the paper can be helpful for teachers of universities, technical and secondary schools for the purpose of self-education and increasing the efficiency of the educational process.

Key words: *information and communication technologies, distance learning, e-learning, mobile learning, mobile application, written business communication, business letter*

For citation: *Litvyakova T.A., Luneva L.P. Use of Mobile Applications in Teaching Students Written Business Communication as a Factor of Improving the Quality of Training // Proceedings of Southern Federal University. Philology. 2022. № 1. P. 194 – 205.*

Введение

Актуальность. Одним из условий модернизации системы образования Российской Федерации является интеграция в процесс обучения новейших компьютерных и мобильных технологий. В последнее время закономерным откликом на тотальную цифровизацию и информатизацию всех отраслей жизнедеятельности страны становится стремительно обновляющаяся система образования.

Современные обучающиеся – это новое поколение, гармонично развивающееся вместе с информационными технологиями, готовое к электронному и мобильному обучению, ежедневно использующее мобильные телефоны и другие цифровые устройства. Следует отметить и возрастающие требования к выпускнику высшего учебного заведения, в которых важными составляющими его компетентности признаны: эрудиция и образованность, владение новейшими информационными технологиями, грамотность коммуникативного поведения в письменных и устных речевых жанрах. Это, несомненно, является мощным стимулом распространения в образовании технологий мобильного обучения и внедрения их в учебный процесс. Все сказанное обусловило актуальность проблемы исследования и определило выбор темы.

Цель статьи – представить современные образовательные информационно-коммуникативные технологии и провести сравнительный анализ существующих мобильных приложений, используемых при обучении русскому языку и письменной деловой коммуникации.

Для достижения поставленной цели было необходимо: изучить и обобщить опубликованные материалы по теме исследования; рассмотреть понятия «электронное обучение», «мобильное обучение» и «мобильное приложение»; проанализировать положительные и отрица-

тельные аспекты применения их в учебном процессе; определить перспективы использования существующих мобильных приложений при обучении письменной деловой коммуникации.

Объектом исследования выбран процесс организации обучения деловой письменной коммуникации. **Предметом** исследования – мобильное приложение как эффективное средство формирования коммуникативной компетентности при написании деловых писем.

Вопросы, касающиеся электронного, мобильного обучения, возможности и перспектив использования мобильных приложений в учебном процессе, изучали такие авторы, как А.П. Авраменко, А.А. Андреев, М.А. Головашкина, И.Н. Голицына, G. Goggin, О.М. Губанова, М.М. Киселева, В.А. Куклев, В.А. Леднев, М.А. Родионов, Н.Л. Половникова, Т.А. Семкина, Е.Л. Суздальцев, С.В. Титова, А. Townsend, Ю.В. Шишкова и др. Областью их исследования являлись возможности и перспективы развития мобильного обучения для изучения технических дисциплин, русского языка как иностранного и иностранных языков. Однако в анализируемых нами работах уделяется недостаточно внимания вопросам применения мобильного обучения к дисциплине «Русский язык и деловые коммуникации» (особенно к разделу «Культура письменной деловой коммуникации»), что еще раз подчеркивает актуальность и перспективность выбранного направления исследования.

Для решения цели и задач исследования использовались следующие методы: анализ, синтез, сравнение.

Исследование и его результаты

Прежде всего, представляется целесообразным и уместным дать определения наиболее важных предметных терминов, используемых в статье.

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) – это технологии, использующие вычислительную технику и телекоммуникационные средства для сбора, хранения, обработки и передачи информации с целью оперативной и эффективной работы с информацией [Ямалетдинова, 2016, с. 1134]. Применительно к образованию термин «информационно-коммуникационные технологии» можно определить как «комплекс учебно-методических материалов, технических и инструментальных средств вычислительной техники, используемых в учебном процессе, формах и методах их применения для совершенствования деятельности специалистов учреждений образования». Информационно-коммуникационные технологии предполагают обучение, основанное на таком взаимодействии учителя и учащегося, преподавателя и студента, при котором на первом плане важна активность самого обучающегося, задача же педагога – создать условия для инициативы и обратиться к самостоятельному поиску.

Под термином «электронное обучение» понимается «организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ

информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников» [Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ].

Современными средствами электронного обучения являются:

- виртуальные лаборатории, лабораторные практикумы;
- компьютерные тренажеры;
- имитационно-моделирующие программы;
- тестирующие и контролирующие программы;
- игровые обучающие программы;
- программно-методические комплексы;
- электронные учебники, текстовые, графические и мультимедийные материалы;
- справочники и энциклопедии;
- информационно-поисковые системы, учебные базы данных.

В отличие от электронного, мобильное обучение предполагает использование мобильных устройств: планшетных компьютеров, компактных мобильных компьютеров (ноутбуки, нетбуки), смартфонов, электронных книг, мобильных телефонов, имеющих доступ к коммуникационным технологиям (GPRS, GSM, Wi-Fi, Bluetooth и т.п.). Подобные устройства имеют выход в Интернет, поддерживают различные мультимедийные возможности и решают широкий спектр задач, относящихся к коммуникации и самообразованию.

Рассмотрим основные тренды в развитии технологии мобильного обучения, обеспечивающие востребованность ее среди других средств ИКТ. Так, в последнее время мобильное обучение стало выступать в качестве средства международного сетевого взаимодействия, а именно: многие мобильные приложения имеют функцию синхронного перевода, что дает возможность получения нового знания на родном языке и, несомненно, открывает перспективы обмена информацией на международном уровне.

Мобильное обучение становится также средством социализации обучающихся. Использование мессенджеров, социальных сетей, форумов, веб-конференций и др. существенно расширяет границы межличностного общения, стимулирует познавательную мотивацию. Большинство мобильных устройств имеют функции распознавания голоса, определения местоположения, учета физиологических особенностей человека и др. Все это открывает дополнительные возможности для развития индивидуальных стратегий обучения.

Как и все новое, внедрение в образовательный процесс современных технологий вызывает неоднозначный отклик в педагогическом сообществе. С учетом мнения исследователей (А.П. Авраменко, Е.В. Шестакова, С.В. Титова и др.) и собственных наблюдений выделим ряд преимуществ использования в педагогической практике мобильного

обучения и прокомментируем некоторые из них. Мобильные технологии позволяют:

- самостоятельно определять место, время обучения (при наличии бесперебойного доступа к сети Интернет), периодичность занятий, их продолжительность, а также длительность перерывов;

- обучать умению самостоятельно находить необходимую информацию, выделять проблемы и искать пути их решения, критически анализировать полученные знания и применять их на практике [Титова, Авраменко, 2014, с. 162];

- контролировать процесс усвоения важной информации. Принцип действия некоторых приложений основан на том, что усвоенный материал забывается с течением времени. Используя тщательно выверенные закономерности приложений, учащиеся повторяют новый материал оптимальное количество раз сразу же после изучения и перед тем, как эти сведения могут быть забыты [Шестакова, 2017, с. 1718];

- повышать эффективность отведенного на аудиторную работу времени: студенты могут самостоятельно изучить теоретический материал, а освободившееся время можно использовать для обсуждения новых идей, для проведения деловых игр и решения различных практических заданий;

- осуществлять «обратную связь» с обучающимися и иметь одновременно с контролем знаний автоматически выставленные оценки результатов обучения, что позволяет оперативно выявлять проблемы в усвоении материала. Отсутствие необходимости проверять работы обучающихся дает также преподавателю дополнительное время для подготовки к занятиям;

- привлекать потенциальных студентов из неохваченных групп населения [Шестакова, 2017, с. 1719], делать образование доступным для лиц, имеющих особенности психофизического развития;

- не создавать специализированных компьютерных классов;

- сохранять в виде архива значительные объемы текстовой и графической информации.

Таким образом, мобильное обучение рассматривается как электронное обучение с помощью мобильных устройств, независимое от времени и места обучения, с использованием специального программного обеспечения [Куклев, 2010, с.88].

При наличии определенных положительных факторов обучение посредством мобильных технологий имеет и недостатки, которые отмечают авторы статьи и ряд исследователей. Перечислим их:

1. Отсутствие хорошо разработанной методической базы [Титова, 2016, с. 7].

2. Необходимость дополнительных интеллектуальных вложений на обучение педагогов, так как у большинства из них имеется недостаточный уровень информационно-коммуникационных компетенций.

3. Зависимость использования мобильного обучения от наличия сети Интернет, уровня заряда батареи.

4. Ограниченность количества и типа информации в связи с большим размером экрана мобильного устройства.

5. Риск возникновения социального неравенства: у некоторых обучающихся может отсутствовать гаджет с нужными для обучения параметрами.

6. Возможность отвлечения обучающихся во время занятия на развлекательный контент.

Одним из средств мобильного обучения является мобильное приложение – программное обеспечение, установленное на платформе, обладающее функционалом и позволяющее выполнять ряд действий, определенных специальными настройками.

Существует большое количество мобильных приложений, предназначенных для изучения различных дисциплин и предметов. Так, достаточно популярны мобильные приложения при обучении иностранному языку: переводчики (Multitran, DeepL Translate, NextDrabber), обучающие программы (Duolingo, Memrise, Busuu) и др. Преподаватели дисциплины «Русский язык как иностранный» активно применяют следующие мобильные приложения: «Kalinka – Russia Fast & Easy», онлайн-тренажер «Русский язык как иностранный», «Русский как иностранный. Библиотека» и др. Преподаватели физики, математики, информатики и других дисциплин также, наряду с традиционными технологиями, используют современные мобильные приложения.

Так как предметом нашего исследования является изучение письменной деловой коммуникации как одного из разделов дисциплины «Русский язык и деловые коммуникации», рассмотрим возможности использования существующих мобильных приложений для обучения навыкам составления деловых писем.

Известно, что культура письменной деловой речи специалиста – компонент его профессиональной компетенции. Умение грамотно составлять деловые документы – настоящее искусство, и овладевать им необходимо систематически, читая специальную литературу, изучая чужой опыт, анализируя собственные ошибки и недочеты, «ведь грамотный текст, корректное оформление и соблюдение этики деловой переписки позволяют наладить не только взаимовыгодное сотрудничество, но и повысить имидж организации» [Литвякова, Лунева, 2021, с. 68].

Нами был проведен анализ мобильных приложений, применяемых для изучения русского языка. Результат анализа приведен в табл. 1.

Приложений, посвященных дисциплине «русский язык», как было продемонстрировано, достаточно много. Они имеют разное качество и степень разработки и могут быть полезными для самостоятельного каждодневного восполнения пробелов в знаниях.

Таблица 1. Приложения для изучения русского языка

Наименование приложения	Краткое описание
Слово дня	Бесплатное приложение, которое дает возможность пользователю ежедневно знакомиться со сложным словом, его значением, примером использования. Встречается как общеупотребительная лексика, так и узкоспециальная
Отличник по русскому	Представляет собой тренажер по орфографии, пунктуации, акцентологии. Бесплатная версия содержит небольшое количество заданий. Есть платный контент
Глазарий языка	Является филологическим и литературоведческим справочником, включающим словарь терминов и сборник статей. Содержит значительный объем информации
Орфография	Приложение содержит карточки с текстами из литературных произведений, в которые нужно вставить пропущенные буквы. Имеется и теоретический материал.
1500 словоформ	Приложение направлено на выявление ошибок в произношении и их исправление. Содержит список слов, в том числе имен собственных, в которых частотны ошибки
Русский язык — грамотей	Программа имеет более 16000 тестовых заданий по орфографии, пунктуации и другим областям языкознания, разработанных специалистами по русскому языку

Рассмотрим мобильные приложения, которые посвящены непосредственно письменной деловой коммуникации (табл. 2).

Таким образом, можно констатировать, что количество и уровень разработки существующих приложений не позволяют в полной мере применять их в процессе обучения. Однако и недостатки приложений можно использовать для решения задач, направленных на обучение деловому письму.

Рассмотрим возможность применения мобильного приложения «Letter Head Maker» в качестве компонента учебного занятия по дисциплине «Русский язык и деловые коммуникации».

Как известно, деловое письмо имеет строго регламентированную структуру. Любой вид делового письма, будь то сопроводительное письмо, письмо-просьба, письмо-подтверждение, коммерческое письмо и др., состоит из таких структурных элементов, как: приветствие, обращение к адресату, лид-абзац, информационная часть, заключительная формула вежливости, подпись. Поэтому при изучении структуры и видов де-

ловых писем может применяться мобильное приложение «Letter Head Maker. Изготовитель бланков».

**Таблица 2. Мобильные приложения к дисциплине
«Русский язык и деловые коммуникации»**

Наименование приложения	Описание
Навыки делового общения Оно же Деловое общение	Включает в себя информацию-памятку по шести темам: «Офисный этикет», «Деловые совещания», «Навыки общения», «Деловое письмо», «Деловые контакты», «В деловом стиле». Тексты памятки познавательны. Приложение может использоваться для самостоятельного изучения теоретического материала
Letter Head Maker. Изготовитель бланков	Позволяет создать деловое письмо по шаблонам 11 видов деловых писем: счет-фактура, деловое приглашение, запрос информации, коммерческое письмо, рекомендация и т.д. Требуется заполнение профиля и загрузка логотипа компании. Имеет ряд недостатков: встречаются пунктуационные ошибки в реквизитах «обращение» и «подпись». Перегружен рекламой
Business Writing	Приложения на английском языке.
Easy Business Writing Skills Tutorial	Содержат много информации, но не адаптированы для русского языка

Приложение позволяет на основе загруженной в программу информации (наименование организации, контакты, сайт, логотип) выбрать дизайн бланка делового письма, вид письма, которое нужно подготовить, загрузить полученный документ и направить его по электронной почте. На рис. 1, 2 представлены стартовая страница и варианты дизайна бланков приложения интерфейс мобильного приложения «Letter Head Maker. Изготовитель бланков».

Кроме самостоятельного выполнения задания по подготовке определенного вида письма, преподаватель может подготовить письмо, направить его по электронной почте обучающимся и попросить исправить допущенные в письме ошибки.

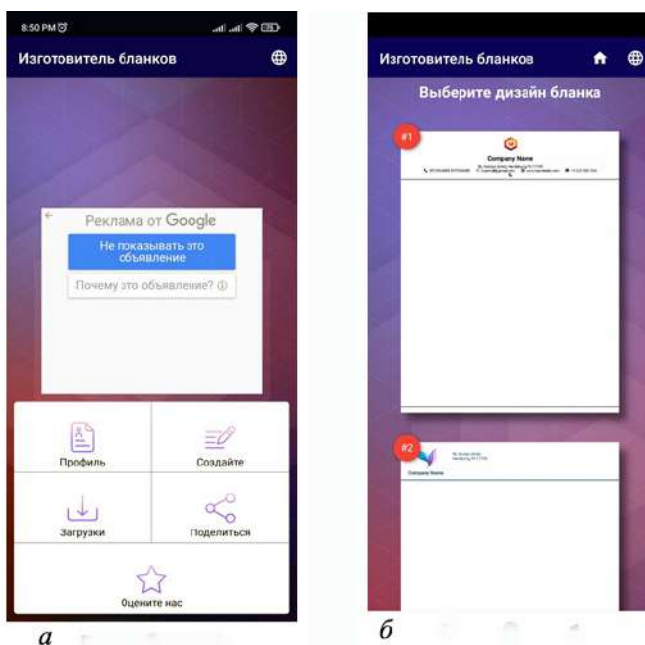


Рис.1. Стартовая страница приложения (а) и выбор вариантов дизайна бланков (б)

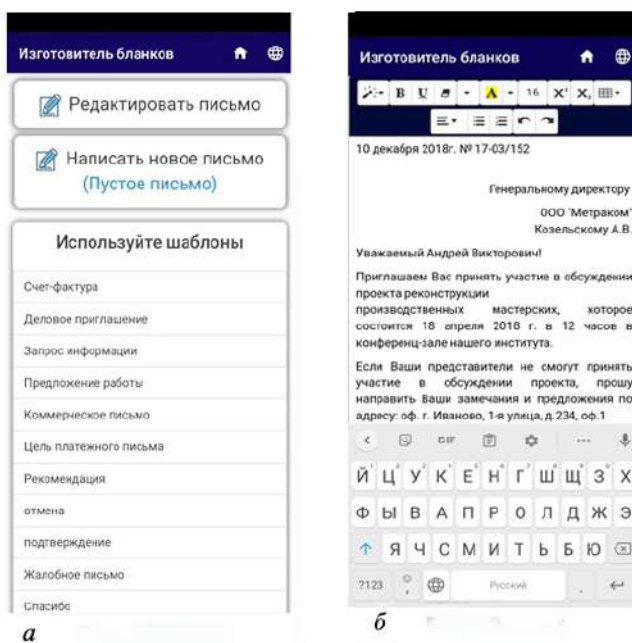


Рис. 2. Варианты шаблонов делового письма (а) и возможность редактирования готового письма (б)

Заключение

Таким образом, можно констатировать, что получение знаний с помощью мобильных технологий становится частью современной системы образования, основанной на инновационных технологиях. Активное внедрение технологий мобильного обучения в образовательный процесс является ожидаемым откликом на тотальное использование гаджетов обучающимися. Исследователи С.В. Титова и Т.Талмо справедливо считают, что интеграция мобильных технологий в учебный процесс может коренным образом модернизировать систему обучения [Титова, Талмо, 2015, с. 126].

К сожалению, в достаточной степени разработанных мобильных приложений, которые можно было бы использовать для обучения письменной деловой коммуникации, не существует. В качестве решения этой проблемы можно применять существующие мобильные приложения как элемент учебного занятия. Разработка специального приложения полностью решила бы эту проблему.

Список источников

Андреев А.А., Леднев В.А., Семкина Т.А. E-learning: некоторые направления и особенности применения // Высшее образование в России. 2009. № 8. С. 88–92.

Головяшкина М.А. Педагогический потенциал гаджетов в образовательной среде университета // Педагогика. Вопросы теории и практики. 2018. № 1(09). С. 33 – 36.

Куклев В.А. Мобильное обучение: от теории к практике // Высшее образование в России. 2010. № 7. С. 88–95.

Литвякова Т.А., Лунева Л.П. Деловое письмо: назначение, особенности, типичные ошибки // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «XXVIII Рязанские педагогические чтения. Модернизация образования: проблемы общего, среднего профессионального и высшего образования» /Рязанский государственный университет им. С.А. Есенина. Рязань, 2021. С. 67 – 70

Родионов М.А., Губанова О.М. Мобильное обучение, или Как использовать приложения // Народное образование. 2020. № 1. С. 157–169. ВАК [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mobilnoe-obuchenie-ili-kak-ispolzovat-prilozheniya> (дата обращения 23.10.2021).

Титова С.В., Авраменко А.П. Компетенции преподавателя в среде мобильного обучения // Высшее образование в России. 2014. № 6. С. 162–167.

Титова С.В. Дидактические проблемы интеграции мобильных приложений в учебный процесс // Вестн. Тамбовского ун-та. Гуманитарные науки. 2016. Т. 21, вып. 7–8. С. 7–14.

Титова С.В., Талмо Т. Модель интерактивной лекции на базе мобильных технологий // Высшее образование в России. 2015. № 2. С. 126 – 135.

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2021). [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения 23.10.2021).

Шестакова Е. В. Мобильное обучение в образовательном процессе: тенденции и перспективы развития // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры: материалы Всероссийской научно-методической конференции, Оренбург, 01–03 февраля 2017 года / Оренбургский гос. ун-т. 2017. С. 2117–2122.

Шишковская Ю. В. Использование мобильных устройств в педагогической практике // Молодой ученый. 2015. № 11 (91). С. 1519–1521. [Электронный ресурс]. URL: <https://moluch.ru/archive/91/19608/> (дата обращения 12.10.2021).

Ямалетдинова А. М. Современные информационные и коммуникационные технологии в учебном процессе // Вестн. Башкирского ун-та. 2016. Т. 21. № 4. С. 1134-1141.

References

Andreev A.A., Lednev V.A., Semkina T.A. (2009). E-learning: some ways and features of application. *Higher education in Russia*, no. 8, pp. 88-92. (In Russian).

Federal Law of December 29, 2012 N 273-FZ (as amended on July 2, 2021) "On Education in the Russian Federation" (as amended and supplemented, entered into force on September 1, 2021). [Electronic resource]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (accessed 23.10.2021) (In Russian)

Golovyashkina M.A. (2018). Pedagogical potential of gadgets in the educational environment of the university. *Pedagogy. Questions of theory and practice*, no. 1 (09), pp. 33-36 (In Russian).

Kuklev V.A. (2010). Mobile learning: from theory to practice. *Higher education in Russia*, no. 7, pp. 88-95 (In Russian).

Litvyakova T.A., Luneva L.P. (2021). Business letter: purpose, features, typical mistakes. Proceedings of the All-Russian scientific-practical conference "XXVIII Ryazan pedagogical readings. Modernization of education: problems of general, secondary vocational and higher education", Ryazan State University of S.A. Yesenin, pp. 67-70 (In Russian)

Rodionov M.A., Gubanova O.M. (2020). Mobile Learning, or How to Use Applications. *Public Education*, no. 157-169. [Electronic resource]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/mobilnoe-obuchenie-ili-kak-ispolzovat-prilozheniya> (accessed 23.10.2021). (In Russian).

Shestakova E. V. (2017). Mobile learning in the educational process: trends and development prospects. *University complex as a regional center of education, science and culture: proceedings of the All-Russian scientific and methodological conference, Orenburg, February 01-03, 2017, Orenburg State University*, pp. 2117-2122 (In Russian).

Shishkovskaya Yu.V. (2015). Use of mobile devices in teaching. *Young Scientist*, no. 11 (91), pp. 1519-1521. [Electronic resource]. Available at: <https://moluch.ru/archive/91/19608/> (accessed 12.10.2021). (In Russian).

Titova S.V. (2016). Didactic problems of integrating mobile applications into the educational process. *Bulletin of the Tambov University. Humanities*, vol. 21, no. 7-8, pp. 7-14 (In Russian).

Titova S.V., Avramenko A.P. (2014). Teacher's competencies in the mobile learning environment. *Higher education in Russia*, no. 6, pp. 162-167. (In Russian)

Titova S.V., Talmo T. (2015). Model of an interactive lecture based on mobile technologies. *Higher education in Russia*, no. 2, pp. 126-135 (In Russian)

Yamaletdinova A.M. (2016). Modern information and communication technologies in the educational process. *Bulletin of the Bashkir University*, vol. 21, no. 4, pp. 1134-1141.

Сведения об авторах

Литвякова Татьяна Александровна – аспирант, кафедра «Лингвистика», факультет «Экономика, логистика и менеджмент», tati_lit@mail.ru

Лунёва Людмила Петровна – докт. педа. наук, профессор, кафедра «Лингвистика», факультет «Экономика, логистика и менеджмент», luneva_ipkdo@mail.ru

Information about the authors

Tatiana A. Litvyakova – Ph.D. student. Faculty of Economics, Logistics and Management, Department of Linguistics. Samara State Transport University. Samara, Russian Federation

Lyudmila P. Luneva – grand Ph.D. of Pedagogy, professor, Faculty of Economics, Logistics and Management, Department of Linguistics, luneva_ipkdo@mail.ru

Статья поступила в редакцию 09.12.2021; одобрена после рецензирования 21.01.2022; принята к публикации 21.01.2022.

The article was submitted 09.12.2021; approved after reviewing 21.01.2022; accepted for publication 21.01.2022.