

Щавелева Марина Борисовна

канд. ист. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

г. Нижний Новгород, Нижегородская область

DOI 10.31483/r-114313

**ЭЛЕКТРОННО-УПРАВЛЯЕМЫЙ КУРС (ЭУК)
«ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ» В СИСТЕМЕ E-LEARNING.RU:
МЕТОДИКА РЕАЛИЗАЦИИ**

Аннотация: в статье на примере создания электронно-управляемого курса (ЭУК) обобщается опыт применения электронных технологий в образовательном процессе. Курс «Ведение переговоров» создан в системе электронного обучения (e-learning.unn.ru) Национального исследовательского Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского и активно используется в качестве вспомогательного средства наряду с традиционными методами обучения для подготовки студентов, обучающихся по специальностям «Политология» и «Международные отношения» института международных отношений и мировой истории. ЭУК имеет модульную структуру и состоит из 7 тем (модулей). Каждый модуль включает в себя лекционный блок, глоссарий, вопросы и список литературы для подготовки к семинару, промежуточный тест. Создание ЭУК «Ведение переговоров» сделало возможным организовать и обеспечить непрерывный учебный процесс в период пандемии COVID-19. ЭУК хорошо зарекомендовал себя не только как вспомогательное средство обучения, но и как основное для студентов, обучающихся в дистанционном формате, удалённо или заочно. Практика выявила некоторые недочёты ЭУК и необходимость его совершенствования, но в целом как преподаватели, так и студенты оценили преимущества использования ЭУК в процессе обучения.

Ключевые слова: цифровизация образования, дистанционные технологии обучения, электронно-управляемые курсы.

Система образования сегодня переживает сложные времена. Являясь неотъемлемой частью общества, его духовной жизни, система образования испытывает на себе влияние всех тех процессов, которые происходят в обществе. Глобализация, цифровизация стали частью нашей жизни, бросив серьёзный вызов системе образования. Достаточно вспомнить пандемию COVID-19, которая стала испытанием на прочность и потребовала в короткие сроки перестроить систему образования, организовать учебный процесс в дистанционном формате.

В последнее время идёт активный поиск способов, методов и приёмов применения электронных технологий в образовании. Среди статей, посвящённых этой теме, можно выделить работы Усольцевой В.В [Усольцева, 2024], Иванова Б.Г. [Ивановский, 2021], Бермус А.Г. [Бермус, 2022] и др.

В данной статье обобщён опыт создания и применения электронных технологий для создания электронно-управляемого курса (ЭУК) «Ведение переговоров» в системе электронного обучения (e-learning.unn.ru) Национального исследовательского Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского.

Курс ориентирован на студентов, обучающихся по специальностям «Политология» и «Международные отношения». Дисциплина «Ведение переговоров» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы. Содержание дисциплины направлено на ознакомление студентов с теоретическими аспектами ведения переговоров, их проблематикой как процесса решения проблемы и универсального императива современной коммуникации; отработку основных навыков по ведению переговорного процесса [ФГОС ВО, 2017].

В образовательной системе эта идея развилась в разработку механизмов, обеспечивающих возможность реализации права взрослого населения Российской Федерации на возможность получения образования в течение всей жизни. Нормативно-правовая база данной концепции заложена Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в котором образование подразделяется на общее образование, профессиональное

образование, дополнительное образование и профессиональное обучение [Гаврилова, 2023, с. 29]

Курс «Ведение переговоров» направлен на формирование следующих компетенций: УК-4: способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), ПК-3: способность к ведению деловой переписки.

Трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 часа, из которых 10 отводится занятиям лекционного типа, 10 – занятиям семинарского типа, 1 час – мероприятиям текущего контроля и 51 час – на самостоятельную работу студентов.

Материалы исследования составляют обзоры научной, исследовательской и методической литературы, посвящённой анализу современных подходов к дистанционному образованию, созданию и реализации онлайн-курсов. В процессе подготовки и создания курса были проведены опросы преподавателей ННГУ им. Н.И. Лобачевского на предмет готовности и возможности использования онлайн-технологий в повседневной работе. В процессе реализации и применения онлайн курса проводились систематические анкетирования студентов с целью определить, насколько удобен ЭУК, в каких доработках он нуждается.

Подготовка к созданию и реализации ЭУК включала в себя прохождение курсов повышения квалификации по программам: «Электронная информационно-образовательная среда вуза», «Дистанционные технологии в образовании», «Демонстрация возможностей Moodle». В процессе подготовки и создания курса использовалась программа XSplit Broadcaster (программа для потокового вещания видеоконтента), PowerPoint для создания презентаций и Adobe Acrobat Reader.

ЭУК «Ведение переговоров» включает в себя следующие элементы: «Аннотацию курса», «Регламентирующие документы», «Инструкцию по изучению курса», «Новостной форум», 7 тематических модулей.

«Аннотация курса» определяет цель и задачи прохождения курса, его актуальность, формируемые компетенции.

Блок «Регламентирующие документы» содержит рабочую программу дисциплины «Ведение переговоров» (РПД) и фонд оценочных средств (ФОС).

«Инструкция по изучению курса» представляет собой описание ЭУК и порядок (алгоритм) работы с ним.

«Новостной форум» предназначен для размещения новостей, объявлений и общения со студентами, получения обратной связи. В связи с этим возник вопрос цифрового этикета – «нетикета», о важности которого пишет в своей статье Кочкарёва И.В [Кочкарёва, 2021, с.48]

Каждый тематический модуль включает в себя лекцию в текстовом или видео-формате, глоссарий терминов, вопросы и литературу для подготовки к семинару, тест по теме лекции.

Тема 1. Понятие переговоров. Данный раздел носит вводный характер и включает в себя следующие вопросы: введение в теорию переговорного процесса, основные характеристики переговорного процесса, понятие переговоров. В рамках темы переговоры рассматриваются как наука и искусство. Особое внимание уделяется подготовке к переговорам и этапам переговорного процесса.

Тема 2. Достижение договорённостей. Вопрос о том, как достигаются договоренности, – важнейший для переговоров. Для его рассмотрения уточняются такие понятия, как интересы сторон в переговорах и позиции, которые они занимают в их ходе. В рамках темы исследуются виды переговоров, способы достижения договорённостей: баланс интересов, компромисс, неожиданные решения.

Тема 3. Стратегия и тактика переговоров. Раздел посвящён изучению понятий стратегии и тактики переговоров. рассмотрению факторов, влияющих на исход переговоров и достижение договорённостей. Выделяют факторы воздействия позитивного характера, побуждающие стороны к достижению соглашения тем выигрышем, который они получают в случае успеха переговоров и факторы воздействия негативного характера, которые стимулируют стороны к соглашению в связи с ущербом, который принесёт им провал переговоров [Соломин, 2023, с. 42].

Тема 4. Коммуникативная компетентность. Вербальные и невербальные средства коммуникации. В данном модуле вводится понятие «коммуникативная компетентность» [Сидоренко, 2008], подробно анализируются вербальные, невербальные и паралингвистические средства коммуникации, выявляются «драмы» общения, исследуются способы их преодоления. Драма – это трудная задача, это «вызов», с которым нужно справиться, но справиться не всегда легко.

Тема 5. Активное и пассивное слушание. Техники вербализации. В данном разделе рассматриваются приёмы, способствующие пониманию партнёра по общению, анализируются преимущества открытых вопросов, отрабатываются техники их постановки. Особое внимание уделяется «малому разговору», задачей которого является расположить партнёров по общению друг к другу, создать благоприятную атмосферу, способствующую эффективной коммуникации.

Тема 6. Управление стрессом. Актуальность данной темы обусловлена высоким уровнем стресса, который связан с неопределённостью, высокой скоростью изменений, происходящих в обществе. Стресс часто сопровождает сложные переговоры. Знание его механизмов позволяет управлять стрессом, направляя его энергию на решение поставленных задач.

Тема 7. Работа с возражениями. В данном разделе рассматриваются основные правила и алгоритмы работы с возражениями, сомнениями оппонента, подробно анализируется техника вежливого отказа.

После ознакомления с лекцией, студенты могут ознакомиться с терминами глоссария, выбрать тему сообщения для подготовки к семинару и необходимую литературу из предложенного списка. Для завершения работы с темой (модулем) необходимо пройти проверочный тест, который включает в себя 5 вопросов разного типа: «множественный выбор», «верно/неверно», «короткий ответ», «числовой ответ», «на соответствие», «выбор пропущенных слов», «вложенные ответы». Тест считается пройденным, если студент набрал 3 балла из 5 возможных. По мере прохождения всех тестов системой выставляется общая итоговая оценка.

В процессе создания и реализации ЭУК [Щавелева] и по итогам «обратной связи» были выявлены определённые проблемы объективного (особенности системы e-learning.ru) и субъективного характера (недостаточность необходимых навыков работы с электронным курсом). Так, например, вопросы с коротким ответом, которые позволяют вводить в качестве ответа одно или несколько слов, а ответы оцениваются путем сравнения с разными образцами ответов, зарекомендовали себя как ненадёжные, так как прописать все возможные варианты ответов оказалось сложно. Отсюда возникла проблема – студент ответил правильно, а система не «считала» ответ как верный. Практика. опыт использования и «обратная связь» от студентов показали, что ЭУК «Ведение переговоров» нуждается в корректировке.

Курс «Ведение переговоров», являющийся частью программы подготовки бакалавров по специальностям «Политология» и «Международные отношения» направлен на формирование коммуникативных компетенций и навыков. Пандемия COVID-19 вызвала необходимость перехода к дистанционному формату обучения. Создание ЭУК «Ведение переговоров» сделало возможным организовать и обеспечить непрерывный учебный процесс. ЭУК хорошо зарекомендовал себя не только как вспомогательное средство обучения, но и как основное для студентов, обучающихся в дистанционном формате, удалённо или заочно. За 4 года существования ЭУК на нём обучилось около 150 студентов. Модульная структура курса позволяет гибко адаптировать его для разных групп студентов путём добавления необходимых модулей или отключения тех, что не предназначены к изучению в той или иной группе. В процессе реализации ЭУК выявились изъяны как объективного, так и субъективного характера, которые потребовали его корректировки и доработки.

В ЭУК «Ведение переговоров» входят «Новостной форум», позволяющий осуществлять коммуникацию преподавателя и студентов, «Открытый чат» для обмена мнениями и обсуждения организационных вопросов и «Опрос с анонимными результатами» для получения обратной связи.

ЭУК даёт возможность передавать обучающимся информацию различными способами: видеофайлами, аудиозаписями. Электронный образовательный курс можно подстраивать под уровень знаний обучающегося, что способствует интенсификации самостоятельной работы студентов, усиливает самоконтроль, повышает самооценку. В большинстве случаев у студентов наблюдается повышение мотивации, интереса к обучению за счет разнообразия форм работы. Для оценки знаний используются игровые элементы ЭУК: кроссворды, sudoku, игры-виселицы, игры-криптекс, что делает процесс оценки знаний лёгким, интересным, позволяет избежать напряжения и стресса. Различные формы предоставления информации; наличие «прозрачных» критериев, быстрая «обратная связь» способствуют своевременной оценке знаний и её объективности.

На основании 60 отзывов студентов в целом электронный курс можно считать удобной формой обучения, которая не может полностью заменить традиционные формы (лекции, семинары), может быть использована не только для дистанционного формата, но и как эффективное вспомогательное средство для проведения промежуточной и итоговой аттестации студентов.

Список литературы

1. Бермус А.Г. Цифровая трансформация высшего образования с позиций междисциплинарного подхода: обзор гуманитарных исследований / А.Г. Бермус // Kant. – 2022. – №1 (42). – С. 6–16. – DOI 10.24923/2222-243X.2022-42.1. – EDN PJVRTU
2. Гаврилова Н.Г. Формирование общепрофессиональных компетенций у бакалавров педагогического образования в процессе освоения дополнительных образовательных программ / Н.Г. Гаврилова // Развитие образования. 2023. – Т. 6. №4. – С. 28–36. DOI 10.31483/r-108343. EDN GJCQSK
3. Ивановский Б.Г. Цифровизация высшего образования в Европе и России: преимущества и риски // Социальные новации и социальные науки. – 2021. – №1 (3). – С. 80–95. – DOI 10.31249/snsn/2021.01.07. – EDN WDKGWX

4. Кочкарева И.В. Знакомство с цифровым этикетом: электронная переписка при дистанционном обучении / И.В. Кочкарева // Развитие образования. – 2021. – Т. 4. №1. – С. 47–50. DOI 10.31483/r-97473. EDN WOFRKZ.

5. Рязанова Г.Н. Использование цифровых технологий в образовательном процессе высшей школы / Г.Н. Рязанова // E-Management. – 2020. – Т. 3. №2. – С. 40–54. – DOI 10.26425/2658-3445-2020-2-40-54. – EDN BLHYBQ

6. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с.

7. Соломин С.К. Переговоры о заключении договора / С.К. Соломин, Н.Г.Соломина // Вестник Омского университета. Серия: Право. – 2023. –Т. 20. №3. – С. 41–50. DOI 10.24147/1990-5173.2023.20(3).41-50. EDN UDFJMA

8. Усольцева В.В. Показатели адаптации студентов-психологов к цифровой трансформации образования в процессе обучения в вузе / В.В. Усольцева, П.С. Шитова // Развитие образования. – 2024. – Т. 7. №2. – С. 92–98. – DOI 10.31483/r-111330. – EDN TOGKBQ

9. ФГОС ВО направления подготовки 41.03.04 «Политология» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://fgosvo.ru/uploadfiles/FGOS%20VO%203++/Вак/410304_V_18092017.pdf (дата обращения: 07.11.2024).

10. Щавелева М.Б. Электронно-управляемый курс «Ведение переговоров» в системе электронного обучения / М.Б. Щавелева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=495> (дата обращения: 07.11.2024).