***Письменная коммуникация. Уровень I.***

* Стимул

Стимул играет важную роль в заданиях, предписывающих деятельность по письменной коммуникации. Он содержит краткую характеристику ситуации, дающую основания для целеполагания в процессе коммуникации, и содержит цель коммуникации, например:

*Ваша знакомая закончила обучение в автошколе, успешно сдала экзамены и готовится получить водительские права в РЭО ГИБДД Управления МВД России по   
г. Самаре.*

Если описание ситуации не укладывается в 3-5 предложений и содержит сведения, которые должны быть отражены в продукте письменной коммуникации, лучше сделать его источником, а в стимуле кратко – в одном предложении – охарактеризовать ситуацию. Если этого не получается сделать, лучше обойтись без стимула, написав в задачной формулировке «Изучите описание ситуации».

* Задачная формулировка

Задачная формулировка включает:

- указание по работе с источником(-ами) и \ или бланком:

*Изучите описание ситуации. Ознакомьтесь с бланком…*

- указание на деятельность и способ предъявления ответа, как правило в формате:

*Заполните бланк [наименование документа].*

* Источники

В качестве источников могут быть использованы:

- описание ситуации (если оно слишком объемно для стимула);

- копии документов, содержащих исходные сведения, часть которых должна быть перенесена в бланк подлежащего оформлению документа,

- инструкции и правила оказания услуг, получения сведений и по другим вопросам, связанным с целью коммуникации обучающегося, согласно заданию.

Источники, содержащие нормы оформления того или иного документа не приводятся, поскольку обучающемуся предлагается не самостоятельно составить документ, а заполнить бланк. Необходимая информация о порядке заполнения (если она не следует из структуры бланка) сообщается в виде подстрочника в бланке. Если этого недостаточно, может быть дана краткая (1-5 предложений) справка по норме оформления документа.

* Инструмент проверки

При составлении инструмента проверки следует помнить, что оценивается как корректность и точность передачи содержания, так и соблюдение формата коммуникации. При подсчете баллов могут начисляться отдельные баллы за содержание и оформление. Но чаще баллы начисляются сразу за верно переданное и верно оформленное содержание. Оформлять инструмент проверки удобнее в виде заполненного бланка, подробно описывая в подсчете баллов, за что начисляются баллы.

Типичные ошибки

**1.**

Наиболее грубой ошибкой является подмена коммуникации деятельностью по оформлению и письменному предъявлению информации вне связи с какой-либо целью коммуникации и с каким-либо адресатом.

*Рассмотрите образец исследования функции на монотонность и экстремумы, решите аналогичную задачу по образцу, заполнив бланк карточки-инструкции.*

Из примера видно, что такая ошибка чаще всего означает подмену компетентностно-ориентированного задания заданием на применение знания.

**2.**

Усложнение задания, которое происходит, если обучающийся не получает бланк, а получает указание действовать по инструкции по составлению того или иного документа (требования уровня II).

*Напишите рекомендательное письмо студенту, опираясь на данную инструкцию.*

Следует отметить, что не все продукты письменной коммуникации, имеющие простую структуру, могут быть представлены в бланковой форме. Не следует предлагать обучающемуся создавать такие продукты коммуникации.

**3.**

Источник не позволяет выполнить задание. Это происходит, если разработчик невнимательно просмотрел бланк и не внес какую-либо информацию в источник. Чаще всего, источник не позволяет датировать документ.

Наиболее грубый вариант той же ошибки выглядит как предложение обучающемуся додумать ситуацию вместо разработчика задания, формируя содержание документа. Например, при постановки задачи по написанию рекомендательного письма, приведенной выше, были указаны только образовательная организация, где обучается студент, и фамилия, имя, отчество студента. При этом в инструменте проверки приводится следующий текст:

*…за время учебы зарекомендовал себя способным студеном, стремящимся к постоянному повышению своего уровня знаний. Является лауреатом конкурса «Лучший студент Самарского строительного колледжа ». В коллективе пользуется уважением и авторитетом. Активно участвует в общественной и культурной жизни колледжа. Имеет неконфликтный характер, отличается высоким уровнем ответственности и трудолюбия…*

Очевидно, что обучающийся в отсутствии соответствующей информации в источнике вынужден придумывать общие обтекаемые фразы. При этом шансы, что будет упомянут, в частности, конкурс «Лучший студент», минимальны.

**4.**

Подмена задания, нацеленного на формирование и оценивание общей компетенции, заданием, предназначенным для формирования профессионального умения.

Нередко предложение обучающемуся «домыслить» ситуацию связано с тем, что разработчик готовит задание, предназначенное для отработки профессионального умения – операции по заполнению стандартного для профессиональной деятельности документа.

*Составьте и оформите приказ об итогах работы с документами в ОАО «Мир» в прошедшем году. В констатирующей части укажите на итоги анализа, выявившие низкую требовательность руководителей подразделений к качеству подготовки документов и контролю за их исполнением. В распорядительной части поручите руководителям подразделений усилить требовательность к качеству работы с документами, а руководителю отдела ДОУ разработать меры по улучшению этой работы. Остальные данные укажите самостоятельно.*

Фактически, перед обучающимся не стоит цель коммуникации (зачем нужно издавать такой приказ), зато он имеет содержание, которое следует оформить в соответствии со знанием структуры приказа. И инструмент проверки составлен именно дл оценивания профессионального умения:

*Оформление наименования организации соответствует требованиям   
ГОСТ Р6.30-2003 – 1 балл*

Здесь нужно заметить, что в ситуации, когда обучающийся впервые знакомится со стандартом оформления документа, составление которого станет профессиональным умением обучающегося, уместно предложить ему задание, нацеленное на формирование общей компетенции. Обучающийся получает описание ситуации, цель коммуникации, незнакомый ему ранее бланк. После выполнения задания и анализа успехов обучающихся в письменной коммуникации, преподаватель может переходить к объяснениям и формированию предметного результата. Примером такого задания может служить размещенное на странице задание для курса «Организация обслуживания посетителей».

**5.**

Неправдоподобный стимул (или описание ситуации). Такого рода ошибки могут резко снизить мотивацию обучающегося на выполнение задания, переключить его внимание на анализ противоречий в описании ситуации. Например:

*Вам позвонил отец Полев Андрей Александрович (тел.89276665577) из командировки и обратился с просьбой помочь составить резюме для работодателя, который обещал высокую заработанную плату и должность зав. кафедрой естественно-научных дисциплин Московского технологического института...*

Следует заметить, что обучающийся хорошо знает, как зовут его отца. К тому же из источника – характеристики по месту работы – следует, что в настоящее время г-н Полев трудится в качестве учителя математики в средней общеобразовательной школе вот уже 17 лет. В свете этого факта биографии предложение должности кажется несколько неправдоподобным.

*Сын моей знакомой Петров Илья Викторович перед окончанием Самарского строительного колледжа пытается устроиться на работу, но, так как у него нет опыта работы, это сделать очень сложно. Знакомая обратилась к куратору группы своего сына Никаноровой Ирине Николаевне с просьбой, написать рекомендательное письмо её сыну, чтобы было легче трудоустроиться*

Следует заметить, что обучающемуся неясно, о чьей знакомой идет речь и почему он должен писать письмо, написать которое попросили совершенно конкретного и совсем другого человека.

*…на официальном сайте ЗАГСа сестра скачала образец заявления и попросила вас объяснить ей как его заполнить правильно. Ведь вы год назад тоже вышли замуж...*

Последняя процитированная фраза ничего функционально не добавляет к ситуации, зато переключает внимание мужской части аудитории.

**6.**

Задание предписывает обучающемуся сообщить свои персональные данные, заполняя бланк. Многие документы, бланки которых выбирают для коммуникации разработчики, требуют указание паспортных данных, адреса, даты рождения, не говоря уже о фамилии, имени и отчестве. Поэтому оптимальной является ситуация, когда, по сюжету задания, вступить в письменную коммуникацию требуется другому субъекту, а обучающийся по тем или иным причинам заполняет бланк вместо него и от его имени. Тогда все «персональные данные» можно предоставить как источник для выполнения задания. Тот же прием позволит избежать ситуаций, в которых не могут оказаться отдельные обучающиеся, исходя из места их проживания, семейного положения, пола и т.п.

**7.**

Выполнение задания не требует отбора содержания коммуникации. Заполняя бланк, обучающийся переносит всю информацию, представленную в источниках, в бланк, не имя необходимости сформулировать причину обращения, просьбу и т.п., поскольку это также сделано разработчиком в описании ситуации.