

## **Использование деловых игр в процессе формирования компетенций будущих специалистов в сфере туризма на занятиях по дисциплине «Речевые коммуникации»**

Пундикова Нина Гавриловна,  
преподаватель ГПОУ «Сыктывкарский  
гуманитарно-педагогический колледж  
имени И.А. Куратова», г. Сыктывкар

Целью преподавания дисциплины «Речевые коммуникации» является обеспечение студентов теоретическими и практическими знаниями в области речевой коммуникации, формирование представлений о роли специального риторического образования в деловом общении и в управленческой деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Студенты должны уметь определять коммуникативную стратегию и тактику речевого поведения; моделировать речевое взаимодействие в зависимости от целей и задач коммуникации.

Для этого им необходимо знать теоретические основы коммуникации; приемы, обеспечивающие доброжелательность в общении и достижение согласия в профессионально значимых ситуациях, так как в ходе профессиональной деятельности предстоит вступать во взаимодействие с разными людьми: клиентами, коллегами, партнёрами и т.д. Следовательно, успех в профессиональной сфере во многом будет определяться знанием предмета речи, отсутствием помех при передаче и приёме информации, правильной интерпретацией ситуативных компонентов общения.

Таким образом, будущим специалистам необходимо овладеть как социальной, так и коммуникативной компетенцией.

**В словаре методических терминов и понятий** «социальная компетенция означает способность вступать в коммуникативные отношения с другими людьми. Желание вступить в контакт обуславливается наличием потребности, мотивов, определенного отношения к будущим партнерам по коммуникации, а также собственной самооценкой. Умение вступать в коммуникативные отношения требует от человека способности ориентироваться в социальной ситуации и управлять ею» [5, с.286-287]. Социальная компетенция входит в состав коммуникативной компетенции.

Коммуникация, по определению «Полного словаря лингвистических терминов» Т.В. Матвеевой, – «общение, форма взаимодействия людей, основным содержанием которой является передача информации. Важнейшую роль при этом играет язык (речь), поэтому в лингвистике и смежных дисциплинах в тождественном значении используются термины коммуникация и речевая коммуникация, речевое общение» [4, с.152].

**В педагогике** употребляется также понятие «**коммуникативная компетенция**», которое относится к речевой коммуникации и представляет собой совокупность личностных свойств и возможностей, а также языковых и внеязыковых знаний и умений, обеспечивающих коммуникативную

деятельность человека.

А.Г. Асмолов определил состав коммуникативных действий, которые должны быть освоены на протяжении периода обучения:

*«Общение и взаимодействие с партнёрами по совместной деятельности или обмену информацией — это умение:*

- слушать и слышать друг друга;
- с достаточной полнотой и точностью выражать свои мысли в соответствии с задачами и условиями коммуникации;
- адекватно использовать речевые средства для дискуссии и аргументации своей позиции;
- представлять конкретное содержание и сообщать его в письменной и устной форме;
- спрашивать, интересоваться чужим мнением и высказывать своё;
- вступать в диалог, а также участвовать в коллективном обсуждении проблем, владеть монологической и диалогической формами речи в соответствии с грамматическими и синтаксическими нормами родного языка» [2, с.42].

Стандарт специальности 43.02.10 Туризм определяет требование: студенты должны освоить общие компетенции, в частности:

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями [1, с. 4].

Туризм как профессиональная сфера деятельности предъявляет такие требования к специалистам, как коммуникативность, психологическая совместимость, оперативность. По определению ряда авторов, именно эти качества наиболее эффективно развиваются в процессе игры. «В то же время, – полагает М.М. Бочкарёва, – отсутствует системное представление ролевых игр, обусловленное этапами, целями, спецификой содержания профессиональной деятельности в туризме».

Деловые и ролевые игры входят в группу методов, направленных на устную коммуникацию. Они являются средством моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные), методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Она также является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером профессиональной деятельности.

Ролевые игры – разновидность деловых игр, средство воссоздания предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности специалиста.

Например, в группе четвёртого курса специальности Туризм промежуточный контроль после изучения раздела «Психология речевого

общения работников турсферы» осуществляется в виде деловых игр, когда каждая из сформированных групп представляет свою ситуацию.

В частности, в этом учебном году были предложены ситуации: «Знакомство с новым коллективом на дружеской встрече», «Проблемное совещание по вопросу резкого снижения уровня продаж турпродукта», «Проведение переговоров по вопросу слияния фирм», «Собеседование с претендентами на вакантное место в туристической фирме».

Проведение деловой игры, как правило, состоит из следующих частей:

1. инструктаж преподавателя о проведении игры (цель, содержание, конечный результат, формирование игровых групп и распределение ролей);
2. изучение студентами документации (сценарий, правила, поэтапные задания), распределение ролей внутри подгруппы;
  - собственно игра (изучение ситуации, обсуждение, принятие решения, оформление);
3. подведение итогов и анализ игры преподавателем.

Деловая игра активизирует учебный процесс, повышает заинтересованность каждого из его участников в более глубоком знании изучаемой проблемы, помогает осваивать ряд учебных элементов. В то же время она способствует выявлению таких качеств личности, как дисциплинированность, ответственность, умение взаимодействовать с коллективом. Это проявилось на каждом из этапов подготовки деловой игры. Игры являются средством формирования коммуникативных качеств.

Приемы ролевых игр ориентируются на поэтапное, функциональное участие каждого из студентов в процессе занятия.

Первый вариант сценариев игр от каждой микрогруппы был представлен преподавателю. Нужно признать, что студенты во многом идеализировали либо саму ситуацию, либо отношения между участниками.

На консультации, которая была проведена для выбранных в подгруппах руководителей, были даны рекомендации, что желательно изменить, чтобы приблизить ролевую игру к реальности. Последующая работа была намного серьезнее, ситуации приобрели реалистичные черты, роли стали разнообразнее по воплощению и выразительнее. Студенты выучили свои слова, продумали позы, действия, нашли возможность отрепетировать ситуации, что ярко проявилось на занятии.

Преподаватель в начале занятия предупредил, что в оценивании результатов работы будут участвовать все микрогруппы. Оценка должна быть аргументированной.

Перед показом игры каждый руководитель микрогруппы объявлял тему ситуации, знакомил с целью, задачами, называл роли и типы коммуникантов.

За происходящим все следили очень внимательно. При оценивании отмечалось, насколько точно были исполнены роли, включая использование вербальных и невербальных средств, удачный или неудачный выбор расположения участников игры. Однокурсники высказывали также мнение о том, насколько каждый из участников игры сумел в своих действиях передать основные черты заявленных коммуникантов разного типа.

Система оценивания в деловых играх направлена на обеспечение обратной связи, которая служит формированию ролевых целей и способствует активизации участников на каждом этапе, процедурные средства воздействия на участников, если они отклоняются в своей игровой деятельности от предписанных им ролей и обязанностей.

Роль преподавателя, ведущего деловую игру, тоже активна. Он является организатором, следит за реализацией плана игры и ведет пленарные заседания, анализирует результаты работы.

Применение деловых игр позволяет преподавателю выявить и проследить особенности психологии участников. С их помощью можно определить:

- уровень деловой активности участника;
- наличие тактического и (или) стратегического мышления;
- скорость адаптации в новых условиях (включая экстремальные);
- способность анализировать собственные возможности и выстраивать соответствующую линию поведения;
- способность прогнозировать развитие процессов;
- способность анализировать возможности и мотивы других людей и влиять на их поведение.

Необходимо сказать о том, что в ходе игры раскрылись некоторые из студентов, проявив почти артистические способности, чем удивили не только педагога, но и сокурсников.

Деловые игры, на наш взгляд, следует проводить для закрепления полученных теоретических и практических знаний.

Как отмечает М.М.Бочкарёва, «ролевая игра — это интерактивный лингводидактический прием, направленный на формирование и закрепление знаний, умений и навыков в сфере профессионального общения и предполагающий принятие обучаемыми ролей (социальных, межличностных, психологических) для совместного решения профессиональных задач с использованием имеющихся лингвистических, коммуникативных и социокультурных знаний» [3, с. 38].

С помощью деловых игр можно добиться хороших результатов, так как эта модель обучения — занятие творческое и сможет увлечь студентов.

Опыт организации и проведения деловых игр позволяет говорить о том, что коллективная форма обучения способствует не только развитию творческой активности, но и формируют мыслительную деятельность, учит отстаивать свою точку зрения, помогает добиться глубокого понимания материала. Работа в группах позволяет решить также задачи воспитания: студенты в ходе подготовки ролевой игры сотрудничают с однокурсниками, говорят, спорят, отстаивают свою точку зрения, ищут пути решения проблемы, а не ждут готовых ответов.

Игровые методы и приемы эффективны при формировании коммуникативных действий независимо от возраста обучающихся.

При этом следует помнить, что эффективность любых формирующих процессов, в том числе личностного роста и социализации обучающихся, зависит не только от путей, способов, средств и методов педагогического

воздействия, но и от качества их реализации педагогом в профессиональной деятельности. Оптимальным подходом в осуществлении педагогического процесса, направленного на формирование коммуникативной и социальной компетенции, является совместная образовательная деятельность его субъектов, педагога и обучающихся, а также наличие обратной исследовательско-творческой связи. В современной науке такая деятельность определяется как педагогика сотворчества.

#### **Список использованных источников:**

1. 1. Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности среднего профессионального образования 42.02.10 Туризм, утверждён приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 474. Документ предоставлен КонсультантПлюс [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru). Дата сохранения: 15.01.2015

2. Асмолов А.Г. и др. «Формирование УУД в основной школе: от действия к мысли». Система заданий. М. «Просвещение», 2010

3. Бочкарева, М. М. Ролевые игры в профессиональной коммуникативной подготовке специалистов сфере туризма: Диссертация. — Москва, 2007. — 168 с.

4. Матвеева, Т.В. Полный словарь лингвистических терминов/ Т.В. Матвеева. — Ростов н/Д: Феникс, 2010. — 562 с. — (Словари).

5. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). — М.: Издательство ИКАР. Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. 2009.