

УДК 371.382:001.76 006.72:377.6

Інна Довженко

РОЛЬ ДІЛОВОЇ ГРИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У лінгводидактиці професійне спілкування спеціалістів сфери обслуговування є малодослідженою й актуальною проблемою. Швидкий розвиток туризму, зокрема сфери сервісу спричинив потребу фахівців екстра класу зазначеної галузі. Сучасний спеціаліст сфери гостинності має володіти досконало не лише рідною, а й іноземними мовами. За результатами проведеного експериментального дослідження виявлено досить низький рівень володіння культурою професійного спілкування студентів навчальних закладів сфери обслуговування. Тому ця проблема потребує належного розв'язання – підготовки спеціалістів зазначеної галузі методами інтерактивного навчання (ділової гри).

Інтерактивне навчання як специфічну освітню технологію в загальнодидактичному аспекті ґрунтовно досліджують Л. Коваль, О. Пошетун, Л. Пироженко, Г. Сиротенко та ін. Питанням організації інтерактивного навчання в основній і старшій школі присвячені роботи сучасних науковців (І. Гладка, В. Мартинюк, Н. Павленко, Л. Тополя та ін.). Необхідність використання інтерактивних технологій навчання іноземної мови у ВНЗ обґрунтовано у працях науковців Л. Гейхман, О. Зубенко, С. Медведєвої, Г. Попова.

Аналіз наукових джерел показав, що не зважаючи на ґрунтовне дослідження вченими інтерактивних технологій під час вивчення іноземної мови, вони розглядаються лише як частина інноватики в освіті, що впроваджується в загальноосвітніх навчальних закладах. Недостатньо уваги, на нашу думку, приділено обґрунтуванню необхідності використання інтерактивних технологій під час навчання іноземної мови у ВНЗ.

Мета статті – визначити ефективність проведення ділових ігор у процесі формування культури професійного спілкування майбутніх спеціалістів сфери обслуговування.

На сучасному етапі перед викладачами іноземної мови гостро постає проблема пошуку шляхів підвищення пізнавального інтересу студентів до вивчення іноземної мови, зміцнення їх позитивної мотивації в навчанні. Робота зі студентами вимагає поєднання знань іноземної мови зі сферою майбутньої діяльності студентів. Однією з мо-

жливостей розв'язання даної проблеми є запровадження технологій інтерактивного навчання.

За визначенням, наведеним у педагогічному енциклопедичному словнику Б. Бім-Бада [8, с. 107], інтерактивне навчання – це навчання, яке побудоване на взаємодії того, хто навчається, з навчальним середовищем, яке є сферою досвіду, що засвоюється. На думку О. Пометун, інтерактивне навчання – це спеціальна форма організації пізнавальної діяльності, яка має конкретну передбачувану мету: створити комфортні умови навчання, за яких кожен студент відчуває свою успішність, інтелектуальну спроможність тощо [9, с. 9].

Суть інтерактивного навчання полягає в тому, що навчальний процес відбувається за умови постійної активної взаємодії студентів. Це співнавчання, взаємонавчання, де студент і викладач рівноправні, рівнозначні суб'єкти навчання. Організація інтерактивного навчання передбачає моделювання життєвих (професійних) ситуацій, використання рольових і ділових ігор, спільне вирішення проблеми на основі відповідної ситуації [9, с. 9].

При інтерактивному навчанні керування навчальною діяльністю студентів поєднується з принципом співробітництва викладача і студента, взаємодії та взаємодопомоги студентів, а також з інтегрованим використанням групових та індивідуальних форм роботи. Інтерактивне навчання сприяє ефективному формуванню навичок і вмінь культури спілкування.

Однією з форм інтерактивного навчання є ділова гра, яка, безумовно, сприяє активізації мисленнєво-мовленнєвої діяльності студентів, формуванню в них умінь самостійної передачі думок і навичок спілкування. Дослідження, проведені в Україні та Росії, показують, що ділова гра, яка застосовується в системі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, у практиці навчального процесу середніх спеціальних і вищих закладах освіти, є науково обґрунтованою. Цьому сприяв великий практичний досвід застосування ділових ігор у системах підготовки військових кадрів (Р. Жуков, П. Желєзняк, А. Лівшиць), у галузі професійного навчання інженерно-технічного й управлінського персоналу (М. Арстанов, П. Підкасистий, Н. Тоцька, Ж. Хайдаров), у підготовці аграріїв (Г. Берегова).

До теоретичних положень застосування ділової гри можна віднести такі: визначення гри як методу активного навчання; психолого-педагогічні основи та принципи конструювання та проведення ігор у навчальному процесі; виявлення в діловій грі здібності стихійного виділення орієнтувальної основи структури діяльності, що імітується; розгляд навчальної ділової гри як способу реалізації принципу проблемного навчання; мотивація ділових ігор [4, с. 35].

Зазначені положення безумовно цінні для розробки питань теорії та практики застосування ділової гри у навчальному процесі. Так, Л. Шевцова ділову гру визначає як спонтанну поведінку студентів, їх реакцію на поведінку інших людей, що беруть участь у гіпотетичній ситуації. Ділова гра – це своєрідний навчальний прийом, при якому студент повинен вільно говорити в рамках заданих обставин, виступаючи в ролі одного з учасників спілкування [11, 44].

Ефективність застосування ділової гри у процесі оволодіння знаннями, формування й удосконалення вмій і навичок спілкування неодноразово вивчалася експериментально в нашій країні та за кордоном. У дослідженнях спеціалістів відзначається ефективність застосування гри як для міцнішого засвоєння теоретичних положень, так і для формування практичних умій і навичок, евристичних умій вирішувати різноманітні завдання, вмій самостійного набуття знань, засвоєння суті явищ, що важко описати словами (наприклад, взаємовідносин), зміни скептичного ставлення студентів до нового матеріалу. Гра може і повинна застосовуватися на заняттях як із фахових, так і з гуманітарних дисциплін.

Головною ознакою ділової гри дослідники визначають виконання студентами ролей у запропонованій грі, підкреслюючи також імітацію реальної дійсності, наявність моделюючих ситуацій, організацію та керування, комунікативну спрямованість як загальні риси ділових ігор.

Обов'язковим елементом ігор є розв'язання проблемної ситуації. Це покращує умотивованість висловлювань, робить їх більш аргументованими. Ділова гра, що базується на розв'язанні тієї чи іншої проблеми, забезпечує максимальну активізацію комунікативної діяльності студентів. Пошук розв'язання поставленого завдання зумовлює природність спілкування. Розігрування ролей дає змогу студентам набути навичок професійного спілкування. Лише у процесі ігрової діяльності студент може найбільш повно виразити себе, сформулювати певні типи соціальної поведінки й оволодіти умінням прогнозувати ситуації професійного спілкування, що є важливим при формуванні й удосконаленні комунікативних умій. Отже, можна стверджувати, що ситуацією, якій найбільш повно відповідають цілі вдосконалення професійних комунікативних умій, повинна бути ігрова ситуація.

Залежно від мети навчання і рівня підготовки студентів ділові ігри можуть проводитися в парах і в групі. Ділова гра в парах – простий вид гри. Тут можна використовувати анкети, які студенти мають заповнити, ставлячи один одному питання. Ділові ігри у групах можуть проводитися по-різному. Багато авторів вважають, що вся група повинна грати одночасно, а викладач контролювати їх роботу. Але допускається і такий варіант, коли

група поділяється на підгрупи (грають по черзі): одна підгрупа грає, а інша слухає, оцінює з тим, щоб взяти участь у подальшому обговоренні.

Існують такі правила проведення ділових ігор: студент повинен уміти поставити себе в ситуацію, яка може виникнути в реальному житті; студент має адаптуватися до своєї ролі в запропонованій ситуації, при цьому в одному випадку він може грати самого себе, в іншому – взяти на себе уявну роль; учасникам ділових ігор необхідно поводити себе так, ніби це все відбувається в реальному житті, їх поведінка повинна відповідати їх ролі [4, с. 79].

Заслужують на увагу і так звані “рольові карти”. Кожен студент отримує картку, одна її сторона однакова для всіх, на ній розміщується інформація про рольову ситуацію, проблему, яку треба вирішити. Зворотна сторона картки містить інформацію про діючу особу, вказує можливу лінію її поведінки.

Пропонуємо приклади ділових ігор (ситуацій) для навчання студентів освітніх закладів сфери сервісу:

1. Відтворіть таку ситуацію: Ви наймаєтеся на роботу офіціантом у ресторан. Розкажіть керівникові ресторану короткі відомості про себе, свою сім'ю, свої професійні здібності, досвід роботи тощо.

2. Складіть і відтворіть діалог у парі з іншим студентом на тему: “Організація обслуговування в номерах”.

3. Складіть і відтворіть полілог на тему: “Правила етикету вчора й сьогодні”.

4. Побудуйте розмову офіціанта з відвідувачем на тему: “Карта вин – обличчя ресторану”.

5. Побудуйте діалоги (не менше 20 фраз), використовуючи відповідні правила етикету: керівника з підлеглим, який постійно запізнюється на роботу; секретаря з відвідувачем (у службовій справі); адміністратора з клієнтом готелю; офіційної особи зі скаржником.

Важливе місце у формуванні професійного спілкування студентів має правильний вибір методів і прийомів навчання. Відомо, що метод навчання – це спосіб взаємодії двох суб'єктів навчального процесу, спрямований на формування мовної та мовленнєвої компетенції студентів. Щоб успішно оволодіти оптимальним вибором методів і прийомів навчання, слід глибоко осмислити склад, структуру, функції кожного з них і можливості їх застосування.

У зв'язку з цим постає проблема технології та методів формування й удосконалення комунікативної компетенції студентів – майбутніх фахівців. Можна припустити, що для сьогодення актуальними є інтерактивні технології навчання та їх комунікативні методи.

За джерелом знань дослідники виділяють словесні, наочні, практичні методи: розповідь, аналіз мови, вправи, наочні посібники, робота з книгою,

екскурсія. За рівнем пізнавальної діяльності обґрунтовано такі методи: пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний, частково-пошуковий, дослідницький, продуктивний (проблемний). За способом взаємодії викладача і студента Л. Рожило називає такі методи: усний виклад матеріалу вчителем, бесіда, спостереження над мовою, робота з підручником, виконання вправ, програмоване навчання. За метою навчання М. Успенський виділяє три методи: пізнавальний, тренувальний, контрольньо-перевірочний.

Ці методи є важливими у процесі формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Усе ж наголошуємо на тому, що перевагу в засвоєнні навчального матеріалу мають інтерактивні методи, особливо тоді, коли йдеться про професійне спілкування – ділові ігри. Найбільш ефективними традиційними та творчими методами вважаємо такі: зв'язний виклад матеріалу, моделювання мовленнєвого висловлювання, продукування мовлення, метод вправ, продуктивно-творчий, проблемний, ділові та рольові ігри.

Важливою умовою активізації формування культури професійного спілкування спеціаліста є ділові ігри, що наближають процес навчання до реальних умов професійної діяльності студентів, дозволяють перевірити набуті знання з фаху на практиці. Ділові ігри, як правило, моделюють відрізок професійної діяльності студентів, у процесі якого розвиваються відповідні знання, вміння й особистісні якості крізь їх рольове спілкування та взаємодію. Ділова гра – це програвання професійної ситуації.

Ділові ігри в системі вищої школи [3 та ін.] є не просто методом організації навчання, але і способом моделювання професійної діяльності як узагальнення набутих знань. Наближені до виробничих обставин навчальні ділові ігри дають змогу простежити зв'язок між окремими дисциплінами; служать ареною для демонстрації нововведень, для показу того, як теоретичні положення можуть бути застосовані майже в реальних умовах.

Основними ознаками ділової гри є розподіл ролей між учасниками; взаємодія учасників гри, що виконують ті чи інші ролі; наявність спільної мети в ігрового колективу [2, с. 114].

Дотримання психолого-дидактичних принципів, що найбільш повно реалізуються в комплексній діловій грі, забезпечить успішне і зацікавлене засвоєння навчального матеріалу та сприятиме умінню спілкуватися у професійному середовищі. До таких принципів відносять принцип імітації умов, моделювання змісту професійної діяльності; принцип проблемності; принцип непроблемності; принцип сумісної діяльності учасників гри; принцип діалогічної взаємодії партнерів по грі; принцип двоплановості ігрової навчальної діяльності [2, с. 115].

Взаємодія особистісних якостей студентів виявляється на всіх етапах ділової гри: при осмисленні цілей і задач, виробленні рішень у власній ігровій групі й обговоренні рішень, прийнятих іншими групами, виборі лідера, умінні організувати сумісну діяльність. Причому від характеру взаємодії учасників гри залежать її результати.

Таким чином, необхідність розвитку в студентів навичок професійного мовлення іноземною мовою зумовлює широке застосування комунікативного методу навчання. До даного методу відносяться такі його складові: комунікативні, проектні, інтенсивні та діяльнісні методики викладання іноземної мови.

Незаперечним є той факт, що застосування комунікативного методу дає змогу студентам подолати мовні бар'єри, які є перепорою для вільної вербалізації думок засобами іноземної мови [2, с. 74-76].

Варто зауважити, що під час усної передачі мовної інформації студенту слід якомога рідше звертатися до засобів рідної мови, що становить головне завдання комунікативного методу – навчити індивіда мислити іноземною мовою. Цього можна досягти саме за допомогою застосування такого виду творчої аудиторної роботи, як ділова гра, робота. Така форма аудиторної діяльності має значну практичну цінність, адже дозволяє формувати у студентів навички механічного запам'ятовування, а також сприяє розвитку логічного, аналітичного й образного мислення іноземною мовою.

Застосування комунікативного методу викладання іноземних мов сприяє більш ефективному засвоєнню студентами іноземної мови як засобу спілкування, зокрема професійної комунікації, а також розвитку творчої активності особистості.

Метод ігрового (активного) навчання є на сьогодні одним із найефективніших шляхів засвоєння іноземної мови. Даний метод також передбачає створення в аудиторії навчального середовища, яке б максимально відповідало специфіці майбутньої професійної діяльності студента. Завдяки цьому відбувається більш ефективно формування навичок і вмінь професійної комунікації, що сприятиме повнішій самореалізації особистості у її подальшій професійній діяльності.

Отже, аналіз опрацьованої літератури та результати проведеного власного дослідження дозволяють зробити висновок, що ділова гра – це навчання в дії, що підвищує його якість; мотивуючий фактор, оскільки гра викликає інтерес у студентів, особливо в плані непередбачуваності розв'язки. Вона дає студентам опору, підказує, якими мовленнєвими моделями можна висловити ту чи іншу думку саме в даній конкретній ситуації. Ділова гра є засобом формування й удосконалення культури професійного

спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування, що супроводжується, як правило, емоційним піднесенням, а це, у свою чергу, позитивно впливає на якість навчання і тим самим підвищує його ефективність.

Посилання:

1. *Берегова, Г. Д.* Імітаційні методи формування умінь і навичок професійного спілкування студентів-аграріїв // Зб. наукових праць “Південний архів” (філологічні науки). — Херсон : ХДУ, 2001. — Вип. 1. — С. 101—107.
2. *Бетина, З. Н.* Культура деловой речи : учебное пособие. — Тамбов : ТГТУ, 2009. — 348 с.
3. *Вербицкий, А. А.* Активное обучение в высшей школе: контекстный подход. — М. : Высшая школа. — 2001. — 204 с.
4. *Гурьянова, О. Н.* Использование ролевых игровых ситуаций при формировании коммуникативных умений : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. — Москва, 1999. — 149 с.
5. *Китайгородская, Г. О.* Методические основы интенсивного обучения иностранным языкам. — М. : Изд-во МГУ, 1986. — 277 с.
6. *Кузьмичева, И. А.* Психологический анализ развития иноязычной речи в ходе коммуникативного обучения : дис. ... канд. психол. наук. — М., 1975. — 131 с.
7. *Леонтьев, А. А.* К определению речевой ситуации // Общая методика обучения иностранным языкам : Хрестоматия / Сост. А. А. Леонтьев. — М., 1991. — С. 161—162.
8. Педагогический энциклопедический словарь / сост. Б. М. Бим-Бад. — М., 2002. — 528 с.
9. *Пометун, О. І.* Інтерактивні технології навчання: теорія, практика, досвід / О. І. Пометун, Л. В. Пироженко. — К. : А.С.К., 2004. — 192 с.
10. *Тоцька, Н. Л.* Ділове українське мовлення // Дивослово. — 2006. — № 3. — С. 25—27.
11. *Шевцова, Л.* Активізація пізнавальної діяльності учнів за допомогою ситуативних завдань // Дивослово. — 2001. — № 12. — С. 43—45.

References (transliterated and translated):

1. *Berehova H.* Imitatsiyni metody formuvannya umin i navychok profesiynoho spilkuvannya studentiv-ahraryiv (Simulation methods of abilities and skills formation of professional communication of students-agarians) // Collection of scientific papers “Southern Archive”. (Philology). Kherson, 2001, Vol. 1. P. 101-107.
2. *Betina Z.* Kultura delovoy rechi : uchebnoye posobiye (Culture of business communication : textbook). Tambow, 2009. 348 p.
3. *Verbitskiy A.* Aktivnoye obucheniye v vysshey shkole: kontekstnyy podkhod (Active learning in higher education: contextual approach). Moscow, 2001. 204 p.
4. *Guryanova O.* Ispolzovaniye rolevykh igrovykh situatsiy pri formirovaniy kommunikativnykh umeniy : dis. ... kand. ped. nauk (Using role-play game situations in the formation of communicative skills : doctoral dissertation in pedagogical sciences). Moscow, 1999. 149 p.
5. *Kitaygorodskaya G.* Metodicheskiye osnovy intensivnogo obucheniya inostrannym yazykam (Methodical principles of intensive foreign language teaching). Moscow, 1987, 340 p.
6. *Kuzmicheva I.* Psikhologicheskyy analiz razvitiya inoyazychnoy rechi v khode kommunikativnogo obucheniya : dis. ... kand. psikhol. nauk. (Psychological analysis of the development of foreign speech during communicative teaching : candidate's dissertation in psychological sciences). Moscow, 1975. 131 p.
7. *Leontyev A.* K opredeleniyu rechevoy situatsii (Definition of speech situation) // General methods of teaching foreign languages : reading-book. Moscow, 1991. P. 161-162.
8. *Pedagogicheskiy entsiklopedicheskiy slovar* (Pedagogical encyclopedic dictionary) / (edited by B. Bim-Bad). Moscow, 2002. 528 p.

9. *Pometun O., Pyrozhenko L.* Interaktyvni tekhnolohii navchannya : teoriya, praktyka, dosvid (Interactive technologies of training : theory, practice and experience). Kyiv, 2004, 192 p.
10. *Totska N.* Dilove ukrayinske movlennya (Ukrainian business speech) // *Dyvoslovo (Wonderword)*. 2006, № 3. P. 25-27.
11. *Shevtsova L.* Aktyvizatsiya piznavalnoyi diyalnosti uchniv za dopomohoyu sytuatyvnykh zavdan (Activization of cognitive activity of students using situational tasks). // *Dyvoslovo (Wonderword)*. 2001, № 12. P. 43-45.

Стаття надійшла до редакції 20.07.2013

И. Довженко

Роль деловой игры в профессиональной подготовке будущих специалистов сферы обслуживания

В статье описывается возможность формирования и совершенствования культуры профессионального общения будущих специалистов сферы обслуживания (гостеприимства) методами интерактивного обучения, а именно деловой игры. Доказывается эффективность проведения практических занятий методом деловых игр. Предлагаются примеры деловых игр для обучения студентов. К интерактивным методам причисляются: самостоятельная работа студентов, ситуативные задания, деловые и ролевые игры. Автор статьи определяет эффективность проведения деловых игр в процессе формирования культуры профессионального общения будущих специалистов сферы обслуживания и делает вывод о том, что деловая игра – это метод обучения, максимально приближенный к будущей профессиональной деятельности студентов, мотивирующий фактор, поскольку игра вызывает интерес. Деловая игра является способом формирования и усовершенствования навыков профессионального общения будущих специалистов сферы обслуживания, сопровождается, как правило, эмоциональным подъемом, а это, в свою очередь, положительно влияет на качество обучения и тем самым повышает его эффективность.

Ключевые слова: деловая игра, интерактивное обучение, профессиональная подготовка, сфера обслуживания, культура профессионального общения.

I. Dovzhenko

The Role of the Business Game in the Professional Training of Future Service Sphere Specialists

The article considers the possibility of forming and development the culture of professional intercourse of future service sphere specialists by interactive methods of teaching, namely business game. The author proves the effectiveness of practical training by the method of playing business games. The article proposes the examples of different business games for students. Interactive methods also include students' independent work, situational tasks, business and role-play games. The author defines the effectiveness of business games in the process of formation culture of professional communication future service sphere specialists and concludes that the business game is a method of teaching, closely connected to the future professional activity of students. Business game is a way of shaping and improving the professional communication skills of future professionals of the service sphere and usually is accompanied by, emotional lift, and this, in its turn, has a positive effect on the quality of learning and thereby increases its effectiveness.

Key words: business game, interactive teaching, professional training, service sphere, culture of professional communication.

Рецензент – кандидат педагогічних наук,
старший науковий співробітник Л. А. Руденко