

Е. Е. АРТЮХИН

Профессионализм или этикет

Обучающие деловые игры — это средство развития творческого профессионального мышления, в ходе которых студент учится анализировать ситуации будущей своей профессиональной деятельности. Вместе с тем, участники игры должны ставить на первое место не игровую цель, а познавательную (прежде всего, в данном случае, овладение русским языком). Выполнение правил игры и следование языковым и профессиональным нормам — необходимая предпосылка индивидуальных и совместно принимаемых решений в рамках отведенных каждому ролей. Важно, что студенты разыгрывают и решают проблемы, общаясь друг с другом.

Следует отметить, что в научно-методической литературе не выработана пока единая терминология деловой игры. И практически все специалисты по деловым играм на первое место ставят активизацию различных аспектов профессиональной деятельности. Причем, если проигрывается только профессиональная деятельность, то деловая игра воспроизводит лишь модель профессионального поведения, а если главное внимание уделяется профессиональному общению, то в деловой игре воспроизводятся те или иные модели социального поведения.

Таким образом, представляется, что все игры, как метод активного обучения, можно разделить на две коммуникативные группы:

— игры, развивающие, прежде всего, коммуникативную компетентность, — деловые игры;

— игры, развивающие, прежде всего, коммуникативную компетенцию, — лингвистические игры.

В самом деле, преподаватель русского языка в экономическом, политехническом или любом другом неязыковом вузе, используя игровые методы обучения, на первое место должен ставить именно овладение видами речевой, а не профессиональной деятель-

ности. При этом на занятиях по языку могут быть использованы лингвистические коммуникативные игры (ЛКИ) дискуссионного типа, интеллектуального поиска и моделирующие профессиональную среду. Применение той или иной игры зависит от этапа обучения (основной или завершающий), контингента студентов, степени их языковой подготовки и ряда других факторов.

Формулирование проблемы. Основными функциями сферы услуг являются социальные. От уровня и темпов ее развития в немалой степени зависит создание нормальных и жилищных условий, укрепление здоровья населения, развитие культуры, подъем образования, обеспечение благоприятных условий для всестороннего физического и умственного развития личности.

Вместе с тем развитие сервиса зависит от трех экономических факторов: капиталовложений, основных фондов, численности и профессионализма работающих. Однако капиталовложений на сегодня явно недостаточно, а материальная база предприятий и учреждений сферы услуг оставляет желать лучшего; численность и профессионализм кадров также не вполне соответствует задачам, которые предстоит здесь решать. Это приводит к тому, что качество услуг и культура обслуживания многих не удовлетворяет, что порождает нежелательные социальные и иные последствия.

Таким образом, проблемы сферы услуг можно условно разделить на две группы: культура обслуживания (этические проблемы) и качество обслуживания (профессиональные проблемы).

Выбор темы. При разработке ЛКИ важно выбрать тему не только интересную для разыгрывания, но и проблемы которой имели бы значение для развития профессионального общения. Поэтому рекомендуется так формулировать тему игры, чтобы она увязывалась с коммуникативными целями обуче-

ния языку на данном этапе и с проблематикой изучаемых параллельно специальных дисциплин. Исходя из вышеизложенного и выбрана тема данной ЛКИ: «Профессионализм или этикет?» (ПРОЭТ). В ней масса проблем, она интересна и сама по себе, а в соответствующем отраслевом вузе всегда есть дисциплина, в которой соседствуют эти проблемы.

Выбор типа игры. Для реализации выбранной темы лучше подходит игра дискуссионного типа. Дискуссия позволяет рассмотреть проблему с разных позиций и создает больше возможностей для активного изучения русского языка.

Определение целей. Деловая игра ПРОЭТ имеет игровые и педагогические цели. Игровая цель заключается в стремлении участников набрать как можно больше баллов. Педагогических целей, в основном, три:

1. Цель коммуникативная: развить определенные виды языковой деятельности: умение пользоваться различными этикетными формами, профессиональной лексикой, вести диалог, составить монолог и т.д.

2. Цель профессиональная: формируется в зависимости от профиля вуза и специальности, выбранной как сопровождающая.

3. Цель общая: развитие стратегии и тактик профессионального общения.

Игровая установка. Две группы студентов выражают противоположные точки зрения по объявленной теме, которые в общем виде можно сформулировать так:

1-я группа: работник сферы услуг должен быть, прежде всего, профессионалом в своем деле, и ничего страшного, если он не владеет этическими нормами.

2-я группа: работник сферы услуг должен быть, прежде всего, культурным, воспитанным человеком, ибо нарушение этических норм разрушает профессионализм.

Организация игры. Игра состоит из четырех частей.

1. *Введение в игру* включает следующие операции:

- Объявление игры.
- Объяснение правил игры.

— Пояснения к ролям.

— Распределение ролей.

— Выбор позиции («за» или «против»).

— Выбор хода (кто начинает первым).

2. *Позиция.* Означает вступление в игру группы, начинающей первой, и включает операции:

— Подготовка выступлений лидеров.

— Выступление лидера группы «А».

— Вопросы скептика группы «Б».

— Работа секретарей обеих групп.

3. *Оппозиция.* Высказывается точка зрения другой команды по тому же принципу:

— Подготовка выступлений лидеров.

— Выступление лидера группы «Б».

— Вопросы скептика группы «А».

— Работа секретарей обеих групп.

— Выступление оппонента группы «А».

4. *Компромисс.* Под компромиссом понимается соглашение, достигнутое путем взаимных уступок. Сближение позиций осуществляется по следующим операциям:

— Комментарий преподавателя (арбитра).

— Подготовка группами компромиссной позиции.

— Выступление лидера одной из групп.

— Выступление лидера другой группы.

Аналитическая часть состоит из следующих операций:

— Обсуждение хода игры студентами.

— Анализ игры арбитром (преподавателем).

— Объяснение к написанию этикетного письма.

— Написание студентами этикетного письма.

Тема игры объявляется только в день игры.

Правила лингвистической коммуникативной игры ПРОЭТ. Играющие должны строго придерживаться сути своих ролей, изложенной в инструкциях.

Не допускается:

1. Выражать точку зрения другой команды (лишь в четвертой части игры, «Компромисс»), рекомендуется частично согласиться с какими-то доводами другой позиции.

2. Прерывать выступающих.

3. Начинать и завершать выступление без использования этикетных форм.

4. Использовать некорректные фразы в адрес другой позиции и членов другой группы.

5. В процессе игры менять объект имитации, цели и конфликт.

Распределение ролей, групп, позиций. Выбор позиции «за» или «против» носит случайный характер и определяется жребием. При распределении играющих в игровые группы возможны следующие варианты:

1) Распределение преподавателем. Рекомендуется использовать в тех случаях, когда студенты группы имеют существенные различия в уровне владения языком. Этот вариант имеет то преимущество, что преподаватель, зная языковую подготовку каждого студента, психологические особенности его личности, может создать более или менее равноценные игровые группы. Недостаток варианта в том, что ограничивается свобода выбора.

2) Студенты сами распределяются в игровые группы. Такое распределение более эффективно в сильной, хорошо организованной группе. При других особенностях группы, например, перечисленных в 2.1., этот вариант может отрицательно повлиять на развитие игры.

3) Случайное распределение. Может быть проведено с помощью жребия, «считалочки» или разыграно в форме «лотереи». Вариант имеет то преимущество, что полностью объективен, активизирует игровое настроение. Однако имеет недостатки как первого, так и второго.

Здесь возможен также подвариант, когда участники игры вытягивают карточку, на которой не только помечена позиция («за» или «против»), но и роль с инструкцией по ее реализации. Это позволит убыстрить процесс распределения групп и ролей.

Распределение ролей возможно по тем же вариантам, что и распределение по игровым группам. Только в этом случае распределение преподавателей наименее предпочти-

тельно и рекомендуется в том случае, когда студенты испытывают затруднение в выборе той или иной роли.

Оценка игры имеет большое значение для реализации игровой цели. АККИ ПРОЭТ оценивается в баллах, примерная шкала которых следующая. Присуждение баллов возможно, например, за каждую использованную этикетную форму; за каждый использованный профессиональный термин; за приведение примера из жизни, из литературного источника или из периодической печати; за приведение афоризма, высказывания известных людей, пословицы, поговорки, строчек стихов и др.

Штрафные баллы могут выдаваться за нарушение регламента, несоблюдение этикета в начале и завершении высказывания, некорректный вопрос или реплику, смену точки зрения, неубедительность высказывания, ошибки речи (неточное использование значения слова, падежа, рода, формы слова, ударения) и т.д.

Рекомендации для преподавателя:

1. Методически точно определить место АККИ ПРОЭТ в процессе преподавания русского языка или речевой коммуникации, учитывая:

1.1. Курс обучения.

1.2. Учебное время, наиболее удобное для проведения игры. Оно будет определяться, видимо, задачами определенного этапа изучения русского языка, а также соответствующей специдисциплиной и др. причинами. Например, вряд ли целесообразно начинать АККИ в самом начале семестра, когда происходит по существу вработываемость в учебный процесс.

1.3. Уровень языковой подготовки студенческой группы, в которой намечена игра.

1.4. Уровень подготовки по специальной дисциплине, профессиональное общение по которой намечено активизировать.

2. Педагогически правильно построить свою роль в игре.

2.1. Проиграть предварительно возможные варианты хода игры мысленно или с коллегами.

2.2. Выработать предварительно свою, компромиссную точку зрения на данную проблему.

2.3. Системой упражнений достаточно хорошо подготовить студентов к игре по выбранной теме.

2.4. Иметь хотя бы элементарные понятия о теории обучающих игр и их месте в обучении языку.

2.5. В процессе игры вести записи, что необходимо для последующего анализа.

3. Строго соблюдать этикет во время игры.

3.1. Широко использовать различные этикетные формы, речевые стратегии и т. д.

3.2. Действовать тактично, терпеливо.

После завершения ЛКИ преподаватель составляет отчет о проведении игры, к которому прикладывает все студенческие материалы, подготовленные в процессе игры.

Описанная выше ЛКИ неоднократно разыгрывалась со студентами сервисных специальностей на практических занятиях по русскому языку и культуре речи и речевой коммуникации и позволила достичь не только усиления коммуникативной компетенции учащихся, но и творческого, заинтересованного участия их в учебном процессе.