

Вадим Картунов



**КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ
и социально-гуманитарных знаний**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ для проведения интерактивных занятий в форме деловых игр и семинаров- конференций (на примере дисциплины «Философия»)

Москва
2017

СОДЕРЖАНИЕ:

Введение	3
1. Деловая игра. Цели и общие принципы	4
1.1. История возникновения деловой игры	4
1.2. Психолого-педагогические принципы организации деловой игры	5
1.3. Цели использования:	5
1.4. Признаки деловой игры:	5
1.5. Структура деловой игры:	6
1.6. Деловые игры и стратагемы в тренинге	6
2. Методика проведения современной деловой игры	7
2.1. Игра в форме Talk-Show «Поединок» (на примере дисциплины «Философия»).....	7
2.2. Игра в форме Talk-Show «Пусть говорят» (на примере дисциплины «Философия»)	9
2.3. Игра в форме Talk-Show «Своя игра»	11
2.3. Игра в форме Talk-Show «Что? Где? Когда?»	11
2.4. Игра в форме деловой беседы (на примере дисциплины «Технологии делового общения»).....	11
2.5.Обучение профессиональной речи – проигрывание социальных ролей (дисциплина «Технологии делового общения»)	14
3. Семинар-конференция	18
3.1. Сценарий.....	18
3.2. Оформление задания на семинар-конференцию	20
4. Выездное занятие.....	21
(дисциплина «Технологии делового общения»)	21
Заключение	21

Введение

Сфера услуг представляет перспективную сферу экономики, как субъектов Российской Федерации, так и муниципальных образований.

Однако, несмотря на динамичное развитие хозяйствующих субъектов, уровень обслуживания в настоящее время не соответствует международным стандартам. Именно в сфере услуг наиболее ярко ощущается весь нравственный дискомфорт российской действительности, здесь сталкиваются модели речевого поведения, в которых изначально заложена конфликтность со стороны коммуникантов. В то же время одним из главных критериев профессионализма специалиста сервиса является умение выстраивать межличностные отношения: быть вежливым, предупредительным, тактичным, корректным, обладать умением предотвращения конфликтов и снижения речевой агрессии; быть внимательным, наконец, обладать умением слушать клиента. Специалист, работающий в контактной зоне, в зоне обслуживания, играет одновременно несколько социальных ролей: продавца, производителя, эксперта услуги, и, соответственно, он должен знать содержание этой роли (общий сценарий, модели речевого поведения, стереотипные языковые формулы, свойственные этой роли, отличающие эту роль от другой) и уметь играть эту роль, т.е. уметь пользоваться определенными речевыми стратегиями, тактиками, конструкциями и т.д.

В настоящее время в сервисных фирмах вводят стандарты обслуживания (например, Федерация рестораторов и отельеров разработала и утвердила профессиональные стандарты



для должностей всех уровней профессионального образования) – комплексы обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех проводимых операций. Стандарты устанавливают определенные формальные критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания клиентов и деятельность любого сотрудника фирмы: скорость, культуру обслуживания, систему работы с жалобами, правила оплаты услуги и т.д. И высшие учебные заведения должны учитывать при подготовке специалистов потребности

рынка труда и требования работодателей. В частности, Российский Союз туристической индустрии отмечает в качестве наиболее острой проблему кадрового обеспечения индустрии гостеприимства. На форумах по въездному и выездному туризму неоднократно указывалось, что при явной тенденции к повышению качества образования по туристским специальностям в ведущих учебных заведениях остаются нерешенными целый ряд проблем, и в качестве основной выделяется низкий уровень практических знаний выпускников. В настоящее время академическое сообщество контактирует с профессиональными ассоциациями работодателей по вопросам определения квалификационных требований выпускников, налаживает обратную связь между учебными заведениями и работодателями, усиливает практическую направленность обучения.

В связи с этим возрастает роль интерактивных форм обучения, способствующих развитию мыслительных, аналитических, управленческих навыков, которые проявляются в способности обобщать, синтезировать, анализировать материал. Использование в процессе обучения инновационных приемов (в частности, деловых игр, психологических тренингов, ситуационных задач, приближенных к реальной коммуникативной ситуации и др.) позволит перевести студента из ряда обучающегося в ряд исследователя, практика и повысит его творческую активность, будет способствовать развитию его интеллектуальных и управленческих способностей.

Принцип ситуативности является одним из основных в обучении студентов научному мышлению, правилам общения, речевым стратегиям и тактикам, коммуникативным технологиям. Значение ситуации в качестве условия делового общения трудно переоценить. Моделируя и анализируя ту или иную коммуникативную ситуацию, раскладывая ее на составляющие, студенты под руководством преподавателя еще до анализа содержания дискурса имеют общее представление об основных участниках общения, теме общения, интенциях адресанта и могут предположить вероятностную реакцию адресата. Таким образом, анализ коммуникативной ситуации дает возможность подготовить студента к созданию профессионального дискурса.

Формирование и развитие коммуникативной компетенции студентов на основе обучения созданию и восприятию монологического и диалогического дискурса с использованием интерактивных форм, в том числе деловых игр, должно стать неотъемлемой частью методической организации, в частности, социально-гуманитарных дисциплин.

В настоящем издании авторы в качестве методического примера представляют интерактивные формы обучения, используемые на практических занятиях по дисциплине «Философия», и методику проведения современной деловой игры.

1. Деловая игра. Цели и общие принципы.

В данном разделе представлены теоретические основы разработки принципов, методов и материалов современной деловой игры для совершенствования вузовского обучения, в первую очередь, социально-гуманитарным и экономическим дисциплинам. Это обучение и идеи его совершенствования должны получить обоснование со стороны достижений современной философии, лингвистики, психолингвистики, психологии, социологии, имеющих достижений методической науки.

1.1. История возникновения деловой игры

Первая деловая игра была разработана и проведена в СССР в 1932 году М. М. Бирштейн в Ленинградском Инженерно-Экономическом Институте (ныне известном как ИНЖЭКОН). В 1938 году деловые игры в СССР постигла участь ряда научных направлений, они были запрещены. Их второе рождение произошло только в 60-х гг., после того как появились первые деловые игры в США (1956 г., Ч. Абт, К. Гринблат, Ф. Грей, Г. Грэм, Г. Дюпюи, Р. Дьюк, Р. Прюдом и другие).

Деловая игра зародилась как инструмент поиска управленческих решений в условиях неопределённости и многофакторности.

Деловая игра зародилась как инструмент поиска управленческих решений в условиях неопределённости и многофакторности. В настоящее время они используются в учебном процессе вузов как педагогическая технология, или один из методов активного обучения, при проведении социально-психологических тренингов и на производстве для решения производственных, социальных и психологических задач. Во всех случаях присутствует «двуплановость деловой игры» и решаются не только игровые или профессиональные задачи, но одновременно происходит обучение и воспитание участников. Развитие компьютерных технологий привело к созданию целого ряда компьютерных аналогов типичных деловых игр и нового класса сложных компьютерных экономических игр (Capitalizm), но и к созданию больших многопользовательских бизнес-симуляций (Virtonomica), онлайн-платформ представляющих из себя среду для генерации и проведения нового поколения деловых игр онлайн и дистанционных тренингов.

1.2. Психолого-педагогические принципы организации деловой игры

Принцип имитационного моделирования конкретных условий и динамики производства. Моделирование реальных условий профессиональной деятельности специалиста во всем многообразии служебных, социальных и личностных связей является основой методов интерактивного обучения; принцип игрового моделирования содержания и форм профессиональной деятельности. Реализация этого принципа является необходимым условием учебной игры, поскольку несет в себе обучающие функции; принцип совместной деятельности. В деловой игре этот принцип требует реализации посредством вовлечения в познавательную деятельность нескольких участников. Он требует от разработчика выбора и характеристики ролей, определения их полномочий, интересов и средств деятельности. При этом выявляются и моделируются наиболее характерные виды профессионального взаимодействия «должностных» лиц; *принцип диалогического общения.* В этом принципе заложено необходимое условие достижения учебных целей. Только диалог, дискуссия с максимальным участием всех играющих способна породить поистине творческую работу. Всестороннее коллективное обсуждение учебного материала обучающимися позволяет добиться комплексного представления ими профессионально значимых процессов и деятельности.

Принцип двуплановости. Принцип двуплановости отражает процесс развития реальных личностных характеристик специалиста в «мнимых», игровых условиях. Разработчик ставит перед обучающимся двоякого рода цели, отражающие реальный и игровой контексты в учебной деятельности.

Принцип проблемности содержания имитационной модели и процесса её развёртывания в игровой деятельности.



1.3. Цели использования:

- формирование познавательных и профессиональных мотивов и интересов;
- воспитание системного мышления специалиста, включающее целостное понимание не только природы и общества, но и себя, своего места в мире;
- передача целостного представления о профессиональной деятельности и её крупных фрагментах с учётом эмоционально-личностного воспри-

ятия;

- обучение коллективной мыслительной и практической работе, формирование умений и навыков социального взаимодействия и общения, навыков индивидуального и совместного принятия решений;

- воспитание ответственного отношения к делу, уважения к социальным ценностям и установкам коллектива и общества в целом;

- обучение методам моделирования, в том числе математического, инженерного и социального проектирования.

1.4. Признаки деловой игры:

Характерные признаки деловой игры можно представить следующим перечнем:

Моделирование процесса труда (деятельности) руководящих работников и специалистов предприятий и организаций по выработке управленческих решений.

Реализация процесса «цепочки решений». Поскольку в деловой игре моделируемая система рассматривается как динамическая, это приводит к тому, что игра не ограничивается решением одной задачи, а требует «цепочки решений». Решение, принимаемое участниками игры на первом этапе, воздействует на модель и изменяет её исходное состояние. Изменение состояния поступает в игровой комплекс, и на основе полученной информации участники игры вырабатывают решение на втором этапе игры и т. д.

Распределение ролей между участниками игры.

Различие ролевых целей при выработке решений, которые способствуют возникновению противоречий между участниками, конфликта интересов.

Наличие управляемого эмоционального напряжения.

Взаимодействие участников, исполняющих те или иные роли.

Наличие общей игровой цели у всего игрового коллектива.

Коллективная выработка решений участниками игры.

Многоальтернативность решений.

Наличие системы индивидуального или группового оценивания деятельности участников игры.

1.5. Структура деловой игры:

В соответствии с представлением об общей структуре методов активного обучения, ключевым, центральным элементом является имитационная модель объекта, поскольку только она позволяет реализовать цепочку решений. В качестве модели может выступать организация, профессиональная деятельность, совокупность законов или физических явлений и тому подобное. В сочетании со средой (внешним окружением имитационной модели), имитационная модель формирует проблемное содержание игры.

Действующими лицами в ДИ являются участники, организуемые в команды и выполняющие индивидуальные или командные роли. При этом и модель, и действующие лица находятся в игровой среде, представляющей профессиональный, социальный или общественный контекст имитируемой в игре деятельности специалистов.

Действующими лицами в ДИ являются участники, организуемые в команды, и выполняющие индивидуальные или командные роли.

Сама игровая деятельность предстает в виде вариативного воздействия на имитационную модель, зависящего от её состояния и осуществляемого в процессе взаимодействия участников, регламентируемого правилами.

Систему воздействия участников на имитационную модель в процессе их взаимодействия можно рассматривать как модель управления. Вся игровая деятельность происходит на фоне и в соответствии с дидактической моделью игры, включающей такие элементы, как игровую модель деятельности, систему оценивания, действия игротехника и все то, что служит обеспечением достижения учебных целей игры.

1.6. Деловые игры и стратагемы в тренинге

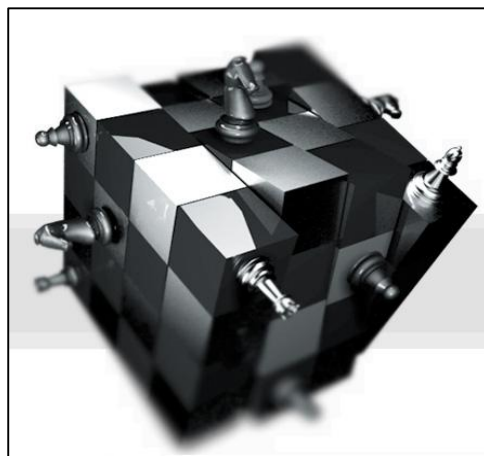
То, что ныне названо «играми», ещё за несколько столетий до начала нашей эры было разработано и внедрено в повседневную жизнь в системе ценностей стратагемного мышления людей и имплицировано в пласты культуры многих цивилизации. «Рассмотрим две модели обучения, различные по своему основному принципу: классическую дедуктивно-номологическую и индуктивную модели. Дедуктивно-номологическая модель обучения реализуется посредством следующего сценария: вначале рассматривается общая тема, затем осуществляется переход к конкретным примерам. Индуктивная модель крайне распространена в стратагемной форме обучения и реализуется посредством другого сценария: вначале рассматривается пример, в дальнейшем из него формируется общая тема. Например, притчи. Исходя из конкретной притчи, можно получить более общий, целостный смысл. В связи с

этим они получили широкое распространение в обучении, так, например, ещё Будда говорил притчами. Однако притча не содержит в себе стратегии, что ориентирует мысль в большей степени не к конкретной практике, а к общему жизненному смыслу. Стратегема же в отличие от неё, способна направлять движение мысли в конкретное заданное русло целостного смысла, а также создавать элемент общего видения центрального ядра ситуации и путей её эффективного решения»

2. Методика проведения современной деловой игры

В соответствии с теоретическими основами деловой игры как интерактивной формы обучения нами разработана система современных деловых игр с их методическими комментариями, которые мы представляем в разделе 2. Предложенная нами методика обучения студентов коммуникативным технологиям, научному мышлению с использованием интерактивных форм складывалась постепенно в процессе проведения практических занятий по социально-гуманитарным дисциплинам.

Основная цель деловой игры (в какой бы форме она не проистекала) – усвоение учебного материала в игровой, развлекательной, шуточной и доброжелательной форме. *Деловая игра – это провокация острой дискуссии с максимальным вовлечением в неё студенческой аудитории.* При этом содержание практического занятия не изменяется, а форма приобретает совершенно иные черты, психологически далёкие от «скучного» и повседневного интеллектуального труда.



Роль преподавателя. В деловой игре нет преподавателя, профессора или учителя. Преподаватель играет роль «скептика», «судьи» или «провокатора». Это поднимает статус и доверие к преподавателю, стирая границы между обучающимся и лектором.

Роль ведущих: Студенты, вступающие в роли ведущих, обязаны быть оппонентами.

Цель – провокация спора (дискуссии, столкновения мнений). Это означает, что ведущих как минимум должно быть двое, с противоположными точками зрения. Какая бы форма деловой игры не была бы выбрана, цель – столкновение мнений, спор. «Судья» определяет аргументированность оппонентов и их способность отстаивать свою позицию.

Деловая игра – это провокация острой дискуссии с максимальным вовлечением в неё студенческой аудитории.

Роль наблюдателей, аудитории, группы. Необходимо предельное вовлечение студентов в игру. Для этого студентам должно быть объяснено, каким образом их участие в деловой игре будет оцениваться.

Роль модератора. Модератор деловой игры создает сценарий, выполняет функцию стенографиста, фотокорреспондента и модератора итогов игры на специальном сайте.

Деловая игра может принимать форму любого популярного Talk-Show.



2.1. Игра в форме Talk-Show «Поединок» (на примере дисциплины «Философия»).

Сценарий: Накануне игры преподаватель даёт рекомендации для самостоятельной работы студента для подготовки к игре, обрисовывает

формат игры, раздаёт задание. В качестве задания может выступать не только учебный материал, но и прочитанная книга, просмотренный фильм, ситуационная задача.

Пример задания:

1. Прочтите повесть Ричарда Баха «Чайка по имени Джонатан Ливингстон». В чем смысл повести? Изменила ли она Ваше мировоззрение? Почему? Как Вы собираетесь использовать основные идеи в своей жизни?
2. Посмотрите фильм Боба Фосса «Суэта суэт, или Весь этот Джаз». Скажите, что Вы думаете о проблеме «нормы» в художественном творчестве? Ваше отношение к смерти? Какое место занимает творчество в Вашей жизни? Как Вы поступите, если полюбите несколько партнёров (партнёрш)?
3. Решите ситуационную задачу. *Молодой человек (Жених), заточённый в замке, пишет своей Девушке (Невесте): «Сегодня вечером ты можешь ко мне приехать и освободить из заключения. Завтра будет уже поздно. Для этого нужно переплыть через реку, и мы будем счастливы до конца жизни!» Девушка отправляется к Лодочнику и просит его перевести её на другой берег. Лодочник ставит условие: «Я помогу тебе, если ты мне отдашься». Бедная девушка бежит к Другу и просит у него совета. Друг объясняет ей, что, если она любит своего Жениха по-настоящему, то должна соглашаться на все условия Лодочника. Девушка следует совету Друга и приезжает к своему Жениху. Рассказывает обо всём и Жених её отвергает. Девушка бросается в реку, где её пожирают местные крокодилы... Определите степень вины каждого персонажа. Как бы Вы себя повели на месте героев сказки?*
4. Представьте себе, что К. Маркс, Пифагор и Дж. Беркли встретились в Третьяковской галерее и начали рассуждать о реальности на примере картины Васнецова «Грачи прилетели». Что скажет каждый из них? О чём они будут спорить?

Реализация сценария (пример дискуссии в деловой игре).

Пример 1. Тема – «Реальность».

Прежде, как перейти к дискуссии, участники – Маркес, Беркли и Пифагор – излагают свою позицию на реальность.

Далее – дискуссия:

МАРКС: Что такое, по сути, художественное полотно? Объективно - это деревянная рама, холст и размазанная по холсту масляная краска. Ведь в этой картине нет и не может быть улицы, птиц, неба. Всё это дорисовывает наше воображение. Причём, воображение каждого создаёт всё, что ему угодно. Не так ли, Джон?

БЕРКЛИ: Так, да не совсем. Не картина является источником наших фантазий, а, напротив, наши фантазии создают висящую на стене картину. Поскольку наши ощущения первичны по отношению к объекту. Закройте глаза, господин Маркс, и картина пропадёт.

МАРКС: Она пропадёт в вашем сознании, но не из зала?

БЕРКЛИ: А кто Вам сказал, что она вообще висит на стене, и кто Вам сказал, что стена существует? Исключительно Ваши органы чувств. Если Вы им так доверяете, то будьте последовательными: закрыв глаза, Ваши органы чувств подскажут Вам, что картина пропала.

МАРКС: Однако, коллега, я могу поставить опыт, которым докажу, что картина существует независимо от нашего воображения!

БЕРКЛИ: Да я и не сомневаюсь. Беда лишь в том, что Ваш эксперимент всё равно опосредован Вашим сознанием. А какова именно доля Вашего сознания и фантазии в Вашем же эксперименте, об этом ни Вы, ни я сказать не можем. Ну, а Вы как считаете, господин Пифагор?

ПИФАГОР: По-моему, всё гармонично и соразмерно. И, поскольку наши ощущения обманчивы, я бы не стал верить очевидному. Если декан Беркли последовательно доказывает мне, что картины нет, я поверю его логике, а не тому, что вижу собственными глазами.

МАРКС: Ну, как же нет картины, если – вот она! Вы можете видеть её, пощупать, понюхать! Неужели это не доказательства её существования?

БЕРКЛИ: Нет, поскольку только что Вы описали не картину, свои ощущения.

ПИФАГОР: Нет, но по другой причине. Я доверяю лишь уму и логике. Ощущения обманчивы. Каждый день я вижу, как и миллионы людей, что солнце вращается вокруг меня. Однако умом понимаю, что это не так. Я знаю, что земля круглая, хотя ежеминутно убеждаюсь в обратном. И где же истина?

По окончании дискуссии аудитория задает вопросы и спорит с актёрами.

2.2. Игра в форме Talk-Show «Пусть говорят» (на примере дисциплины «Философия»)



много назаседали? Так-так... О чём Вы говорили? «Пролегомены к методологии верификации иррациональных систем»... Бред!... И кто это такой умник? А этот, а вижу, ещё умнее: «Философско-компаративистский анализ методик обучения русскому языку в начальных классах школ Бурятии»... И не стыдно? «Казахская мифология как образец евразийского мировосприятия»... Да вы здесь умом тронулись!

ГОЛОС ИЗ ЗАЛА: Если у Вас есть, что сказать, пожалуйста, вначале представьтесь. И не забывайте – регламент...

СОКРАТ: Имя моё – Сократ Афинский, рождённый на четвёртом году 77-ой Олимпиады. До чего вы довели философию! Вы думаете, философия – это абстракция, причуда ума? И кто после этого софист – я или вы? Вы пишете тома для пыльных полок. Собрались, поболтали, сочинили ещё один то макулатуры и разошлись. А тол-

Это форма аналогична Talk-Show «Поединок» с той лишь разницей, что аудитории разрешается вмешиваться в диалог актёров. Данная форма игры является более свободной.

Реализация сценария (пример дискуссии в деловой игре).

Пример. Тема – «Философия Сократа».

СОКРАТ: Ну что, философы-академики? Заседаете? Ну и



ку? Вот скажите, что вы сделали, чтобы людям стало жить лучше? Только мозги засе-
раете – себе и ни в чём не повинным людям. Надо в народ идти, надо мысль будить.
Вот я – и на базарах спорил, и с художниками разговаривал, и правителей на путь истинный ставил. А от вас, что за толк? Вы стадо обречённых болтунов. Мало того, что себя на позор и забвение обрекли, вы же своих граждан, которые верят вам, ждут от вас помощи, обрекаете на жизнь в слепоте, в неверии и незнании. Всем бы вам цику-ты...

ГОЛОС ИЗ ЗАЛА: Теперь понятно, почему тебя и казнили.

СОКРАТ: Меня не казнили! Я сам себя казнил. Во имя истины! Я пожертвовал жизнью, чтобы истина жила! А вы готовы пожертвовать не только истиной, но и родной матерью ради своего никчёмного прозябания! Ради своей задницы! Оглянитесь вокруг, мир катится в тартарары, а вы только и знаете, что заседать. Пустобрёхи окаянные!

ГОЛОС ИЗ ЗАЛА: А ты – самозванец! Сократ умер за истину, а ты – живёхонек. И даже очень упитан. Ты нам тут имя Сократа не марай! Сократ – это для нас святое, символ философии. Если б не он, если бы он колесо истории не повернул, мы здесь не сидели. Одно упоминание об этом великом мыслителе даёт нам силы трудиться на нашем, прямо скажем, нелёгком поприще! Но Сократ умер. А ты – самозванец!



СОКРАТ: Ах, ты... Да это вы все – трупы! От вашей философии ни толка, ни прока. Пишите свои писульки ради званий, да степеней учёных. Вот и останутся от вас одни дипломы, да аттестаты, которыми только подтереться можно! Да и подтереться-то страшно: эдакой мерзостью свою жопу марать! Ведь вы нелюди! Даже животные лучше вас – они честнее и чище. Вы же позорите не только звание философа, но и человека. Вы обленились и деградируете. О, да! Деградировать легко и приятно! А возвышаться – тяжело...В отличие от восхождения по ступеням вверх, конечной точкой которого является Абсолют, нисхождение по ступеням вниз не ограничивается превращением человека в скотину, а приводит его к небытию. Вы забыли, что человек по определению не в состоянии уподобиться животному - животное лишено способности к духовной обогащению и для него нет альтернатив. Скотина – она и есть скотина. Она лишь следует своей природе, своему предназначению; её действия инстинктивны, оно не может «возвыситься» над собой или «унизить» себя. А вы, напротив, обречены на выбор и свободу! Вы обречены использовать свой разум, вы не можете просто превратиться в скотину, поскольку частичка света, которая присутствует в вас в виде разума, либо поднимает вас над вашей плотью и одухотворяет ее, либо сама плоть подчинит себе ваш разум и дух. Ваша низость не в том, что вы ведёте скотское существование, но в том, что, становясь скотиной, вы сознательно разрушает себя...

2.3. Игра в форме Talk-Show «Своя игра»



Форма Talk-Show «Своя игра» представляет собой тестирование студентов. В игре принимают участие все студенты группы.

2.3. Игра в форме Talk-Show «Что? Где? Когда?»

Разновидность Talk-Show «Своя игра» с той разницей, что студенты работают в командах. Студенты делятся на две-три группы, им дается ситуативная, неоднозначная задача. Игра идёт на время. Правила игры могут быть разными, определяются преподавателем в начале игры.

Реализация сценария.

Пример. Тема – «Философия культуры». Воспроизводится песня:

Во французской стороне,
На чужой планете,
Предстоит учиться мне
В университете.
До чего тоскую я,
Не сказать словами.
Плачьте ж милые друзья
Горькими слезами.
На прощание пожем
Мы друг другу руки,
И покинет отчий дом
Мученик науки.

Припев:

Вот стою, держу весло -
Через миг отчалю,
Сердце бедное свело
Скорбью и печалью
Тихо плещется вода -
Голубя лента
Вспоминайте иногда вашего студента...



Внимание вопрос: О какой стране, культуре, эпохе поётся в песне? Откуда и куда едет школяр?

2.4. Игра в форме деловой беседы (на примере дисциплины «Технологии делового общения»)

Вузовский курс-модуль «Технологии делового общения», включающий речевые, межкультурные коммуникации, психологию делового общения, имеет яркую практическую направленность и тем самым представляет



широкие возможности для совершенствования языковой, речевой и коммуникативной компетенции и, соответственно, формирования у студентов знаний, навыков, умений, необходимых для осуществления коммуникативных потребностей с помощью обучения созданию и восприятию устного и письменного институционального делового дискурса. Создавая дискурс, обучающийся, моделируя коммуникативную ситуацию, проникает в специфику избранной специальности; изучает социальные роли адресата и адресанта; овладевает профессиональной лексикой, этикетными формулами, соответствующими тактиками речевого поведения и, соответственно, повышает свой уровень дискурсивной компетенции.

В настоящем параграфе мы представляем задания, способствующие развитию коммуникативной компетенции обучающегося: закреплению навыков анализа и оценки коммуникативной ситуации, отбора языковых средств, адекватных коммуникативной ситуации, аргументов, аргументативной деятельности, способствующих формированию умений создания самостоятельного дискурса; знаний жанровых фреймов и умений использовать эти знания в реальном дискурсе.

Основное внимание уделяется статусно-ориентированному дискурсу. В статусно-ориентированном дискурсе раскрывается непосредственно профессиональное общение (общение начальника с подчиненным, общение с коллегами, общение с партнерами по бизнесу, с клиентами и т.д.), представление мира, действительности адресату с позиции принадлежности к определенной социальной группе, к определенной организации (компании, фирме), в то время как в личностно-ориентированном дискурсе участники общения стремятся раскрыть свой внутренний мир адресату и понять адресата как личность во всем многообразии личностных характеристик. Следует также отметить, что статусно-ориентированный дискурс – это институциональный дискурс, т.е. речевое взаимодействие представителей социальных групп или институтов друг с другом. В данном случае речь идет об институте сервиса.

При обучении студентов сервисных специальностей созданию институционального делового дискурса следует широко использовать моделирование и анализ нестандартной коммуникативной ситуации.

Под нестандартной коммуникативной ситуацией мы понимаем коммуникативную ситуацию, выходящую из ряда типовых в силу особых, чрезвычайных обстоятельств и характеризующуюся использованием языковых средств с преобладанием формул вежливости, этикетных формул. В процессе обучения вербальным средствам общения в условиях кризисной ситуации мы выходим, в первую очередь, на обучение толерантному коммуникативному поведению, которое в немалой степени определяет уровень коммуникативной компетенции специалиста/ руководителя, особенно в сфере сервиса.

Задание 1. Допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса– урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента. Представьте особенности психологического портрета клиента.

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 3 по 11 мая.

Менеджер:

Клиент: Что значит такой брони нет? Как нет? Чем Вы здесь вообще занимаетесь? Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в Вашей гостинице для меня номер

Менеджер:

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

Клиент: Горничные плохо убирают номер. Постельное белье, полотенца не меняются уже 3 дня.

Менеджер:

Клиент: Что значит отель 3 звезды? Убираться не нужно, если 3 звезды? Я заплатил деньги. Будьте любезны позаботиться о качестве.

Менеджер:

Клиент: Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Я хочу забронировать в ресторане вашей гостиницы столик на четырех человек. К кому мне следует обратиться?

Менеджер:

Клиент: Мои гости гурманы, чем Вы их можете порадовать и, возможно, удивить?.

Менеджер:

Клиент: Нет, это не подходит.

Менеджер:

Клиент: Если все пройдет хорошо, я обещаю вас отличную рекламу !

Менеджер:

Ресторан – общение официанта с клиентом

Клиент: Официант! Сколько я еще должен ждать свой заказ!?

Менеджер:

Клиент: Это что такое? Я заказывал пасту с морепродуктами.

Менеджер:

Клиент: Это морепродукты?

Менеджер:

Клиент: Вы испортили нам весь вечер. Я требую компенсации. Я требую хозяина ресторана!

Менеджер:

Клиент: Я вас выведу на чистую воду. Вы меня надолго запомните!

Менеджер:

Задание 2. Охарактеризуйте основную интенцию менеджера и ответную реакцию горничной. Определите интенцию менеджера, реализация которой способствовала бы достижению коммуникативной цели – сохранению нормального психологического климата в компании и выполнению условий трудового договора работниками.

Гостиница – общение менеджера по работе с персоналом с горничной

Менеджер: Ко мне обратился клиент с претензией на плохую уборку номера. Этот номер убираете Вы, и я недоволен Вашей работой.

Горничная: Я очень хорошо выполняю свои обязанности, а клиент сам не знает, чего хочет.

Менеджер:

Горничная: У нас отель 3 звезды, а он желает сервис на 5 звезд.

Менеджер:

Горничная: Я работаю уже много лет, и на меня никогда не было нареканий.

Менеджер:

Горничная:

Менеджер:

Задание 3. Вы специалист, работающий в муниципалитете. Вашему вниманию предлагаются реплики клиентов, имеющие негативный характер (Безобразия! Здесь не умеют работать. И это называется сервисом!? Как Вы разговариваете!? Это не профессионально! Знаете, как людей обманывать.) Представьте речевые тактики, с помощью которых можно нейтрализовать негативные высказывания и добиться коммуникативной удачи.

Задание 4. Ситуационная задача. В органы социальной защиты обратился ветеран Афганской войны, инвалид, по вопросу предоставления бесплатной санаторной путевки. Однако в настоящее время все квоты использованы, инвалид получил отказ в просьбе. Он идет в муниципалитет в соответствующий департамент, к руководству с жалобой.

1. Смоделируйте деловую беседу специалиста/руководителя муниципалитета с клиентом.
2. Определите наиболее уместные речевые тактики, используемые специалистом/руководителем в деловом общении.
3. Спрогнозируйте дальнейшие действия специалиста/руководителя.

2.5. Обучение профессиональной речи – проигрывание социальных ролей (дисциплина «Технологии делового общения»)

Система учебной работы по формированию и развитию коммуникативной компетенции студентов во многом должна исходить из особенностей получаемой ими специальности. Для обучения работников турфирм, гостиниц и других сервисных учреждений коммуникативным знаниям, навыкам и умениям должна быть ориентация на существующую профессиограмму будущего специалиста, в нашем конкретном случае специалиста сервиса. На лекционных и особенно на практических занятиях должен быть достигнут больший и более действенный баланс теории и практики.

В настоящее время в Российском государственном университете сервиса реализуется методическая концепция обучения профессиональной речи студентов нефилологических специальностей, основу которой составляет разработанная и внедренная в обучение методика дискурс-анализа.

Дискурс-анализ способствует лучшему усвоению теоретического материала и помогает студенту создавать самостоятельный дискурс в соответствии с жанровыми нормами. Анализируя собственную работу, обучающийся видит допущенные им ошибки и, соответственно, вносит самостоятельно правку, тем са-



мым повышая качество дискурса. Предлагаемая модель включает три уровня:

I. *Лингвопрагматический уровень.*

II. *Структурообразующий уровень.*

III. *Лингвистический уровень.*

На лингвопрагматическом уровне описываются составляющие коммуникативной ситуации; анализируется модель действительности, представленная в дискурсе, с учетом фактора адресованности речи, реакций адресата на интенции говорящего.

На структурообразующем уровне анализируется композиция дискурса. В первую очередь, оценивается стратегия построения дискурса, далее – основные композиционные фазы и элементы интеграции, поддерживающие композиционный каркас. Выделяются этикетные формулы, языковые средства (местоименные конкретизаторы, глагольные формы, вводные конструкции), обеспечивающие установление контакта с аудиторией.

На лингвистическом уровне анализируются языковые средства (лексика, морфология, синтаксис), способствующие реализации основной интенции и раскрывающие пространственно-временную модель действительности.

Работая на первом (лингвопрагматическом) уровне дискурс-анализа, студент под руководством преподавателя моделирует коммуникативную ситуацию. Но вначале, используя, в частности, Интернет-ресурсы, выбирает для себя организацию (фирму, компанию, учреждение) независимо от ее организационно-правовой формы, с учетом направления подготовки, делает ее презентацию и в дальнейшем, используя необходимые материалы, соотносит все последующие работы прямо или косвенно с этой исследуемой компанией. Тем самым создается связь обучения непосредственно с практикой; студенты уже на младших курсах знакомятся со спецификой специальности; повышается их интерес к самому процессу обучения и, в частности, что особенно важно отметить, к родному языку, более того, языковая система предстает перед ними совершенно в другом виде: в процессе своей реализации – в процессе профессионального общения. Работая над презентацией фирмы, студент одновременно представляет и участников профессионального общения, их субординацию, горизонтальные и вертикальные связи, деловые профессиональные отношения.

Образец дискурса студента А

1. Наименование организации – «Мак».
2. Организационно-правовая форма – закрытое акционерное общество (ЗАО).
3. Фактический и юридический адреса совпадают: Моск. Обл., г. Мытищи, Новомытищинский проспект, 17/3
4. Основные направления деятельности – организация общественного питания.

Составляющие коммуникативной ситуации

Организационная составляющая:

- место речевого (коммуникативного) акта – новая отремонтированная столовая ЗАО «Мак»;
- время речевого (коммуникативного) акта – 15 мая 2013 г. 15.00;
- адресант – заместитель генерального директора, Ефимова Елена Сергеевна;
- адресат – представители инвестиционных компаний: ООО «ЦентрИнвест», Межрегиональный центр фондовых операций, ЗАО «АбсолютФинанс», ООО «ИФК Основа», МДМ Банк, ОАО «Ваш финансовый попечитель».

Тематическая составляющая:

- тема – презентация проекта по открытию нового кафе.

Интенциональная составляющая:

- речевая интенция – убеждение адресата поддержать новый проект и привлечение инвестиций.

Содержание дискурса

Добрый день, уважаемые дамы и господа!

Позвольте представиться: Ефимова Елена Сергеевна, заместитель генерального директора ЗАО «Мак». Мы очень признательны, что сегодня, несмотря на плохую погоду, вы все же решили посетить нашу презентацию проекта по открытию нового кафе, которая продлится всего полчаса, после чего вас ждет приятный фуршет в нашей новой столовой. Все вопросы прошу задавать после выступления.

Прежде всего, выделим основные вопросы, на которые вы сегодня сможете получить ответы. Во-первых, почему следует выбирать именно этот проект. Во-вторых, какую же прибыль получит Ваша компания. И наконец, сколько же времени потребуется для осуществления данного проекта.

Итак, вернемся к первому вопросу. Открытие нового кафе отнюдь не легкое дело. Нам важно продумать все до малейших, тончайших деталей, поэтому высококвалифицированные служащие, работающие не первый год на нашей фирме, разработали строгий, четкий, выверенный план нашей деятельности на ближайшие полгода. Были изучены свыше ста компаний, которые в то или иное время открывали свои филиалы. Основываясь на их опыте и изучив их ошибки, проконсультировавшись с известными специалистами различных областей от инженерного дела до всем известного бухгалтерского учета, мы готовы уже завтра начать строительство нового кафе. Кроме того, внимательно и тщательно проанализировав ситуацию на фондовом рынке, наша фирма выяснила, что темп инфляции составит в этом году 10%. А глава ЦБ Банка, Игнатьев Сергей Михайлович, заявил, что «номинальная ставка в сфере малого бизнеса возрастет до 25%», что означает: ваша реальная ставка будет равна 15%!

Как мы знаем, люди всегда выбирают только те фирмы, которые вызывают доверие. С первого дня работы нашего кафе нам не поступило ни одной жалобы, а количество посетителей постоянно растет. В настоящее время ежедневно к нам приходят свыше 200 человек! Именно поэтому нам пришлось в срочном порядке расширять главную столовую, в которой мы сейчас и находимся.

Давайте рассмотрим теперь более подробно второй вопрос. Как вы уже поняли, ваша реальная ставка будет равна 15%. Уверена, вы знаете, какие это большие проценты в связи с кризисом, и все же позвольте мне произвести небольшой расчет. Предположим, именно ваша компания решила вложить в наш проект 500 тыс. рублей, тогда уже в первый месяц вы получите 75 тыс. рублей прибыли. В год же получается 900 тыс. рублей прибыли! Что тут добавить? И прошу не забывать, что наша фирма работает в сфере питания – сфере, которая всегда оставалась и будет оставаться самой важной в жизни общества.

И последнее, о чем мне бы хотелось сегодня упомянуть так это о сроках выполнения данного проекта. Наша фирма уже получила необходимые документы на строительство в центре Москвы, месте, где, кроме Макдональдса, ни один человек со средним достатком не может покушать. Благодаря вашему финансированию, темпы работ ускорятся, и уже за год мы сможем закончить осуществление данного проекта.

Таким образом, мы предлагаем вам стать не просто нашим партнером, но и добрым другом, для которого будут всегда открыты двери наших столовых и кафе. Как вы убедились, проект действительно является прибыльным и требуется только год для его осуществления. Уверена, ваше решение будет обдуманным и мудрым, потому что сегодня

здесь присутствуют именно такие люди. Огромное спасибо за внимание. Если есть вопросы, то с большим удовольствием на них отвечу.

Фрагмент анализа дискурса (выполнен студентом – автором дискурса).

Настоящий дискурс включает 3 фазы: контактоустанавливающую, основную и заключительную.

В контактоустанавливающей фазе установление контакта с аудиторией достигается с помощью этикетных формул: формулы приветствия (добрый день), формулы обращения (уважаемые дамы и господа), формулы благодарности (мы очень признательны, что сегодня, несмотря на плохую погоду, вы все же решили посетить нашу презентацию. Здесь же обозначается основная тема дискурса – презентация нового проекта.

В основной фазе представлены основные характеристики проекта: прибыльность, необходимость, время осуществления.

Представлены следующие аргументы:

Аргументы к делу: 1) Нам важно продумать все до малейших, тончайших деталей, поэтому высококвалифицированные служащие, работающие не первый год на нашей фирме, разработали строгий, четкий, выверенный план нашей деятельности на ближайшие полгода. Были изучены свыше ста компаний, которые в то или иное время открывали свои филиалы. Основываясь на их опыте и изучив их ошибки, проконсультировавшись с известными специалистами различных областей от инженерного дела до всем известного бухгалтерского учета, мы готовы уже завтра начать строительство нового кафе;

2) люди всегда выбирают только те фирмы, которые вызывают доверие. С первого дня работы нашего кафе нам не поступило ни одной жалобы, а количество посетителей постоянно растет. В настоящее время ежедневно к нам приходят свыше 200 человек!

Аргументы к авторитету: глава ЦБ Банка, Игнатьев Сергей Михайлович, заявил, что «номинальная ставка в сфере малого бизнеса возрастет до 25%», что означает: ваша реальная ставка будет равна 15%!

Аргументы к тщеславию: ваше решение будет обдуманное и мудрым, потому что сегодня здесь присутствуют именно такие люди.

Использованы следующие **элементы интеграции:**

Когезия: итак, во-первых, во-вторых, наконец, кроме того, в настоящее время, вернемся к первому вопросу.

Ретроспекция: как мы знаем, как вы уже поняли.

Перспекция: давайте рассмотрим теперь более подробно второй вопрос.

Для усиления контакта с аудиторией использованы следующие местоименные конкретизаторы: мы, наши, а также глагольные формы, демонстрирующие общность мнения оратора и слушателей: выделим, вернемся, давайте рассмотрим и т.д.

В дискурсе использованы следующие фигуры речи:

Градация – разработали строгий, четкий, выверенный план;

Эпитеты – решение будет обдуманное и мудрым, добрым другом и т.д.

Риторический вопрос – что добавить?

Реприза – в сфере питания – сфере, которая всегда оставалась и будет оставаться самой важной в жизни общества.

Для дискурса избрана вопросно-ответная форма повествования.

В заключительной фазе использованы этикетные формулы благодарности (Огромное спасибо за внимание).

Методический комментарий

Дискурс-анализ, сделанный студентом, демонстрирует все ошибки и погрешности, которые допущены в содержании и которые должны быть устранены при дальнейшей работе. Несомненно, работа отличается композиционной стройностью и логичностью. Используемые этикетные формулы, композиционные приемы придают дискурсу целостность. Достаточно убедительны аргументы, однако в анализе не приводятся аргументы к пользе, что свидетельствует о необходимости закрепления навыков аргументативной деятельности; недостаточно использованы фигуры речи, что отражается на тональности речи (жанр требует большей торжественности и выразительности). Практически отсутствует анализ дискурса на лингвистическом уровне. Лингвопрагматика, требующая особого внимания к коммуникативной ситуации, социально-ролевым признакам коммуникантов, в принципе учитывается в содержании, но лингвопрагматический уровень совершенно не представлен в дискурс-анализе.

3. Семинар-конференция

Семинар-конференция представляется собой академическую форму игры, задача которой – обучение студента научной грамотности и дисциплине. Семинар-конференция сочетает в себе как традиционные, так и инновационные формы проведения практического занятия. Инновационность заключается, прежде всего, в том, что дискуссия в семинаре-конференции происходит как в реальном времени, так и в режиме on-line.

Семинар-конференция представляется собой академическую форму игры, задача которой – обучение студента научной грамотности и дисциплине.

В рамках дисциплины «Философия» on-line-дискуссия реализуется на портале РНИ-LOSOPH.RU.

Семинар-дискуссия является обязательной, но не доминирующей формой проведения практических занятий. Рекомендуется проведение семинаров-дискуссий не чаще двух раз в семестр.

3.1. Сценарий

1. Накануне игры преподаватель озвучивает тему семинара-конференции. Выбирает двух (или более) содокладчиков и даёт им противоположные по мировоззрению задания. Задание может иметь форму эссе, доклада, либо реферативного исследования.
2. Конференция проводится в форме традиционной научной конференции: выступления докладчика, содокладчиков, вопросы к ним, дискуссия, выступления желающих.
3. Конференция сопровождается стенограммой, видео- и фотосъёмкой.
4. Материалы конференции выкладываются на сайт, в дальнейшем дискуссия продолжается в режиме on-line.

Реализация сценария.

Пример. Тема – «Ницше и Фрейд».

После того, как докладчик и содокладчик изложили свои философские позиции, начинается дискуссия.

ФРЕЙД: Здравствуйте, я – доктор Фрейд. Вы направлены ко мне для прохождения курса психотерапии.

НИЦШЕ: Вы считаете меня сумасшедшим? По мне, так это мир с ума спятил.

ФРЕЙД: Типичное утверждение человека, с нарушенной психикой! Но сейчас не об этом. Вначале я расскажу Вам, как будет протекать процесс Вашего лечения. Дело в том, что у меня своя собственная оригинальная методика. И, для того чтобы результат был эффективным, я должен сказать два слова о своём методе.

Дело в том, что психические силы человека проявляются на трех уровнях. На уровне «Оно», «Я» и «Сверх-Я». Наиболее обширный пласт психики человека заключен в бессознательном, в иррациональных идеях, которые составляют содержание его «Оно» и формируются под воздействием инстинктов. Бессознательный уровень человеческой психики столь обширен, что я нередко уподобляю его айсбергу, точнее, той его части, которая скрыта под водой и которая в сотни раз превышает размеры его видимой части. Фактически, бессознательное в человеке - это наследство животного мира, необузданная энергия зоологических инстинктов, среди которых самый главный - половой инстинкт, а также инстинкты насилия и страха. Понятно, что полная реализация инстинктивных желаний человека невозможна в социуме, поскольку это поставило бы под угрозу принципы общежития и рационального сосуществования индивидов. Вы понимаете, если бы все, кому ни лень, начали бы вдруг реализовывать свои инстинкты, все бы были маньяками, насильниками и шизофрениками...

НИЦШЕ: Это Вы по себе судите?

ФРЕЙД: Вот здесь-то на сцену и выходит «Сверх-Я», комплекс представлений, формирующийся под воздействием совокупности различных социальных институтов, призванных ограничить произвол иррациональных страстей и пробудить совесть. «Сверх-Я» складывается как результат воздействия на психику человека официальной культуры, морали, юридических норм, права, словом, всего, что способно нейтрализовать деструктивные проявления «Оно». Со временем совесть автоматически контролирует инстинкты человека...

НИЦШЕ: То есть, по Вашему, совесть не имеет нравственного смысла?

ФРЕЙД: Никакого. Но речь не об этом. В человеке, таким образом, формируются как бы два полюса, непримиримых по своей сути и находящихся в вечной борьбе, - полюс животности и полюс социальности. В этой борьбе и формируется собственно человеческое «Я», человек.

НИЦШЕ: Вам не кажется, что Ваш «человек» несколько напоминает похотливого павиана с компьютером вместо башки?

ФРЕЙД: А так и есть. Но, хотя совесть и способна подавлять или ограничивать наши инстинкты, однако же, это не снимает проблему. Инстинкты можно подавить, но их нельзя уничтожить. Энергия инстинктов, которая копится в человеке, требует выхода. Если вовремя не обеспечить ее должную реализацию, то может создаться переизбыток бессознательных идей, который, рано или поздно, приведет к психической болезни, провоцируя различного рода психозы и неврозы. Наиболее оптимальным выходом из создавшейся ситуации может служить процесс сублимации, то есть выплеск бессознательной энергии человека в области социально и культурно значимого.

НИЦШЕ: Ух ты! Вы своей сублимацией двух зайцев убиваете: с одной стороны, найдена панацея от психических болезней, а с другой, открыта тайна создания духовных ценностей. Выходит, вся мировая культура есть сублимационная реализация энергии животных инстинктов?

ФРЕЙД: Точно!

НИЦШЕ: То есть, к примеру, если я хочу кому-то морду набить, но совесть мне не позволяет, я сажусь за рояль и пишу симфонию? Хочу изнасиловать девушку, а в итоге, рисую гениальную картину?

ФРЕЙД: В общих чертах, Вы уловили суть. Поэтому, коротко о самом лечении. Поскольку бессознательные пласты человеческой психики являются источником ненормального поведения и нервных расстройств, следовательно, их необходимо перенести на уровень осознанного. Отсюда, практические действия врача-психиатра должны сводиться к тому, чтобы объяснить пациенту его собственную болезнь, к *talking cure*...

3.2. Оформление задания на семинар-конференцию

Доклады оформляются в виде аннотаций международного образца: подробные сведения о себе (ФИО, название университета, группа, курс, фотография, e-mail, аннотация в количестве 200-300 слов, ключевые слова, список использованной литературы).

Пример:



Малик Кристина Олеговна

Студентка Российского Государственного Университета Туризма и Сервиса
Факультет «Управления и дизайна», 2 курс, направление «Сервис», группа СЗБ-112

Тема доклада: «Философия и религия».

Аннотация: Философия представляет собой сложно организованную систему знания, претендующую на обобщение, синтез всего наличного знания и совокупной человеческой культуры. Поэтому она вступает в сложные взаимодействия со всеми другими формами духовной деятельности человека - наукой, искусством, нравственным сознанием, идеологией и т. д.

Особенно сложным и многоплановым является взаимодействие философии с религией, религиозным сознанием.

Как следует из названия работы, мы рассмотрим взаимодействие философии и религии.

Но прежде, чем приступить к раскрытию всей многогранности и сложности взаимоотношений между этими формами духовной деятельности человека в данной работе, необходимо прояснить содержание самого понятия «Религия» и всего круга понятий, используемых для уяснения природы и происхождения религии. Кроме того, стоит рассмотреть и само понятие «Философия», которое столь многогранно.

Поэтому, следуя содержанию, сначала мы рассмотрим понятие философии, как науки об универсальных принципах и законах развития мира, материального и духовного. Кроме того раскроем важнейшие функции философии. Затем мы рассмотрим понятие религии, как явление чего-то высшего, святого, абсолютного в человеческой жизни, и, соответственно рассмотрим ее функции.

Помимо этого в данной работе будут рассмотрены взаимосвязь данных двух понятий, их сходства и различия.

Таким образом, цель данной работы состоит в том, чтобы определить такие понятия, как «Философия» и «Религия», а также отметить их сходства и различия.

Ключевые слова: философия, религия, функция.

Список использованной литературы

1. Франк С. Философия и религия /Проблемы духовной культуры и религиозной философии. - М., 1999.
2. Радугин А. А. Введение в религиоведение: теория, история и современные религии: курс лекций. -- М., 2000.-- 240с.
3. Гегель Г. Сочинения. Том IX. - Спб., . 1998.
4. Моисеев Н.А., Сороковикова В.И. Философия, краткий курс - СПб., 2009. - 352 с.
5. Википедия - wikipedia.org

4. Выездное занятие (дисциплина «Технологии делового общения»)

Одной из наиболее интересных площадок для обучения студентов межкультурным коммуникациям, мировой истории, философии, этнографии является культурно-образовательный центр «Этномир» (Калужская область).

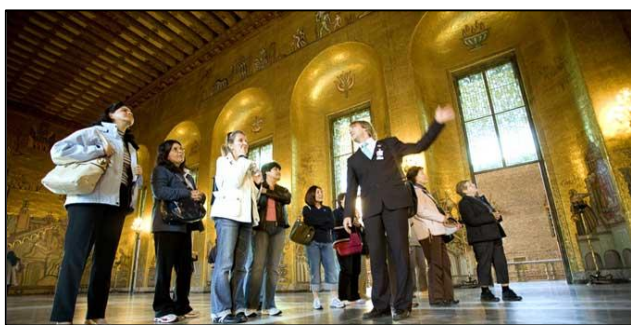
На территории площадью более 140 га сконцентрированы модели культур различных этносов, представлены этнодворы разных стран.

Выездное занятие в рамках дисциплины «Технологии делового общения» проводится в конце 2/4 семестров.

Цель – изучение картины мира народов различных культур.

Структура занятия:

1 часть – экскурсионно-ознакомительная (знакомство с этнодворами, культурой, обычаями



различных народов);

2 часть – мастер-класс (изготовление оберега, роспись по шелку, письмо иероглифами и т.д.);

3 часть – мини-спектакль в рамках общепедагогической тематики.

Этномир представляет большие возможности для использования интерактивных форм в учебном процессе: мастер-классы (обучение ремеслам, изготовление национальных сувениров, дегустации, спа-процедуры и др.), фестивали и традиционные праздники народов мира, экскурсии, действующие экспозиции в традиционных жилищах и музеях ит.д.

Заключение

В настоящее время деловые игры являются действенным инструментом обучения и широко используются не только в высшей школе, но и в бизнесе для отработки практических навыков и умений.

Вместе с тем в существующей учебной, учебно-методической литературе, в практике преподавания вузовских дисциплин проблема использования интерактивных форм обучения решается недостаточно эффективно.

Представленная авторами методика проведения деловой игры не является догмой. Эта одна из первых научно-методических разработок, открывающая перспективы для создания целого ряда альтернативных методик, в том числе методики обучения управленческим, коммуникативным навыкам, основам конфликтологии и др. с использованием современной деловой игры.



КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ
и социально-гуманитарных знаний