

**ОСОБЕННОСТИ УЧЕТА СПЕЦИФИКИ ИЗУЧАЕМОЙ СПЕЦИАЛЬНОСТИ
В РАМКАХ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ СТУДЕНТОВ ВУЗОВ***Лабикова Раиса Николаевна,**кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры управления сервисными технологиями
Института сервисных технологий, г. Подольск, labikov@mail.ru**ФГБОУ ВО Российский государственный университет туризма и сервиса, г. Москва, Россия*

Статья посвящена особенностям учета специфики изучаемой специальности при обучении деловому общению студентов вузов. В современных условиях своевременная адаптация и понимание верности выбранной специальности становится существенным компонентом будущей профессиональной деятельности студента. В связи с этим учет специфики изучаемой специальности уже на раннем этапе освоения дисциплин учебного плана становится актуальным. В общем образовательном процессе каждая дисциплина учебного плана сконцентрирована на создании предпосылки для формирования ключевых компетенций, формирующих в процессе образовательной деятельности грамотного специалиста в области сервиса. Этому способствует и дисциплина «Технологии делового общения». За основу подобной концепции берется принцип обеспечения интеграции дисциплины в общую канву профессиональной подготовки студента вуза, предполагающую отбор материала практической направленности, терминологии, учебных упражнений, задач, устных и письменных тренировочных упражнений, тестов, деловых ситуативных моментов. Для проведения занятий подобного типа от преподавателя требуется немало не только сиюминутных усилий, но и четкая планомерная системная подготовка, которая способствует формированию у студентов определенных знаний, умений, навыков. Процесс приобретения систематизированных знаний должен логически взаимодействовать с процессом профессиональной подготовки студента. Интересу в ходе подготовки к занятиям, закреплению материала способствуют разные средства и приемы, влияющие на получение знаний. Они применяются преподавателем как на самих занятиях, так и даются студентам в рамках самостоятельного индивидуального освоения дисциплины. Данному требованию в ходе обучения преподаватель придерживается весь период освоения студентами дисциплины, ставя перед собой цели различной степени обобщенности, разные приемы, направления, задачи, способы и средства обучения. Только через учет специфики изучаемой специальности происходит формирование готовности молодого человека к достижению уровня профессиональной реализации.

Ключевые слова: профессиональное становление, деловое общение, формы обучения, сервис

В последнее время в науке отмечаются усиленные поиски рационального сочетания приобретенного опыта в преподавании дисциплин учебного плана по направлению подготовки высшего образования с принципиально иными методами и подходами в обучении, методами получения, преобразования и использования информации, необходимой для профессионального становления студента (Е.В. Денисова, Н.А. Зайцева, О.А. Карюкина и др.). Своевременная адаптация и понимание верности выбранной специальности становится существенным компонентом будущей профессиональной деятельности студента. В связи с этим учет специфики

изучаемой специальности уже на раннем этапе освоения дисциплин учебного плана становится актуальным. В русле сказанного в условиях системных изменений особую значимость приобретает профессионально-ориентированный подход к изучению.

Как известно, цель образовательного процесса осуществляется через выполнение определенных задач, которые способствуют более детальной реализации поставленной цели, реализации системы обучения. Преподавателю, ведущему дисциплину, необходимо уметь действовать не по классическим предписанным правилам, а в соответствии с собственным выбором из

числа вероятных методических систем пользоваться той, которая в большей степени соответствует условиям обучения, направленного в профессионально-ориентированное русло. В общем образовательном процессе каждая дисциплина учебного плана сконцентрирована на создании предпосылки для формирования ключевых компетенций, формирующих в процессе образовательной деятельности грамотного специалиста в области сервиса. Этому способствует и дисциплина «Технологии делового общения», реализуемая при подготовке бакалавров у студентов высшего образования в Российском государственном университете туризма и сервиса.

За основу подобной концепции берется принцип обеспечения интеграции дисциплины «Технологии делового общения» в общую канву профессиональной подготовки студента вуза, предполагающую отбор материала практической направленности, терминологии, учебных упражнений, задач, устных и письменных тренировочных упражнений, тестов, деловых ситуативных моментов. Главное требование подобного обучения, учитывающего будущую профессиональную деятельность студента, – создать условия, способствующие объединению содержания и методов преподавания и практических нужд будущих специалистов в области сервиса. В ходе обучения преподаватель придерживается этого требования в течение всего периода освоения студентами дисциплины, ставя перед собой цели различной степени обобщенности, используя разные приемы, направления, задачи, способы и средства обучения.

К приоритетным направлениям решения проблем и задач практико-ориентированного подхода в обучении в рамках изучения дисциплины «Технологии делового общения» можно отнести:

1) учет индивидуальных креативных возможностей студентов для достижения общего результата;

2) учет моделирования ситуаций профессионального общения;

3) учет практико-ориентированного материала в подаче дисциплины на лекциях и практических занятиях;

4) усиление практической направленности занятий дисциплины;

5) создание ситуации делового общения;

6) использование междисциплинарных связей;

7) практика использования разных дополнительных средств.

Для проведения занятий подобного типа от преподавателя требуется немало не только силовых усилий, но и четкая планомерная системная подготовка, которая способствует формированию у студентов определенных знаний, умений, навыков. Процесс приобретения систематизированных знаний должен логически взаимодействовать с процессом профессиональной подготовки студента.

Методика занятий по всей дисциплине построена так, чтобы студенты видели в них задания, переходящие из занятия в занятие, и задания, приуроченные к теме пары. К примеру, каждое учебное занятие начинается с работы над терминологической базой. За основу было положено составление терминологического словаря (тезауруса) по соответствующему разделу курса, а в конечном итоге тезауруса по всей дисциплине. Обязательным условием такой работы является собственное четкое понимание термина и тезауруса в целом. Информационное пространство, которое становится в основе толкования терминологии курса, даёт большой материал для анализа. Студент должен показать, что он понимает значение термина и свободно его использует в деловой практике. Преподаватель в ходе такой работы должен следить за процессом передачи информации одногруппникам. Интерпретация значения термина студентами должна строиться так, чтобы их индивидуальные креативные возможности, их собственное толкование в той или иной мере отличались от толкования одногруппников. Такое всестороннее устремление на исследование одного термина помогает яснее осмыслить изучаемый фрагмент действительности во всех аспектах его существования. Хорошим моментом такой работы являются случаи, когда толкование поясняется либо небольшим текстом, глубже растолковывающим анализируемый термин, либо фрагментом делового документа. На базе глубокого и всестороннего анализа можно лучше понять научную информацию, почувствовать имеющиеся контакты между различными терминами, их многочисленные связи. В том случае, если к термину будет применен, так сказать, «пограничный подход», информация, содержащаяся в нем, может быть раскрыта более глубоко. Терминологический источник является единым информационным объектом для формирования индивидуального толкования студентами, демонстрируя собой яркий образец сближения и совместного рассмотрения информационного пространства.

Попутно отрабатывается умение студентов отбирать из общего синонимического ряда толкований «...языковые ресурсы, необходимые для изображения конкретной пространственно-временной модели действительности, реализации интенции, коммуникативного намерения» [4, с. 35]. Студент вырабатывает умение логически верно выстраивать интерпретацию словарной дефиниции, через синонимические конструкции выйти к предполагаемому толкованию в своем понимании. То есть, через учет индивидуальных возможностей студентов происходит достижение общего результата работы всей группы. Нестандартность работы видится в смещении фокуса исследования и толкования термина в область его информационного потенциала, в попытке объединения информационного и интерпретационного методов изучения для выявления всех возможных видов информации, содержащейся в термине. Ведь если мы рассматриваем термин как источник информации, то в первую очередь он является носителем сообщения, и это сообщение репрезентируется посредством языковой интерпретации студента. Через язык фиксируется фрагмент объективной действительности, картины мира.

Такая работа имеет системный характер. Студенты к ней готовятся серьезно, зная, что в ходе занятия по терминам будут опрошены все, от каждого потребуется ответ, причем в собственной интерпретации. Создаётся своего рода собственный индивидуальный терминологический словарь обучающегося. Поскольку со студентами тренировочные упражнения на закрепление навыков толкования профессионально-ориентированных терминов проводятся в ходе всех семестров обучения, к концу изучения дисциплины у них сформируется общая база словаря терминов по дисциплине «Технологии делового общения».

Наиболее эффективным представляется обучение деловому общению на функциональном уровне с учетом конкретной ситуации. В учебных условиях это достигается путем моделирования ситуаций профессионального общения. К примеру, на практическом занятии по теме «Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов» студентам дается тренировочное деловое упражнение «Оформление на работу – от запроса к контракту». Ситуация на занятии выстраивается в форме ролевой игры. Студент приходит в «кадровое агентство» для того, чтобы подать документы

для приема на работу. С этой целью он готовит: а) заявление о приеме на работу; б) профессиональное резюме, сопроводительное письмо к нему; в) характеристику; г) автобиографию. Студенты – работники «кадрового агентства» – проверяют наличие документов, правильность их оформления, этические, лингвистические и культурные параметры. При необходимости они указывают претенденту на недочеты в документах.

После того как вопрос претендента в «кадровом агентстве» решился положительно, на документах необходимо сделать соответствующие записи: д) исполнить необходимые визы на заявлении; е) исполнить на заявлении резолюцию руководителя организации; ж) составить приказ о зачислении на работу в соответствующее подразделение, с определенного числа, с определенным испытательным сроком, с установлением уровня оплаты труда, согласно личному заявлению, визам и резолюции на нём и трудовому договору.

Подобная работа является достаточно приближенной к реальной обстановке. Документы, предоставляемые студентом, им готовятся на себя лично. Указанные документы являются практически интимным материалом. Даже к написанию визы на заявлении студенты относятся очень трепетно, воспринимая её как момент документа личного характера. В такой ситуации студенту не всегда хочется делиться материалом даже с одногруппниками. Поэтому работу в заключительной её части преподаватель часто проводит со студентом индивидуально, принимая бумаги сам, отмечая плюсы и минусы документа каждого в отдельности.

Подобное занятие имеет высокий практико-ориентированный потенциал: происходит интеграция на уровне понятийно-информационной сферы дисциплины и практической реализации, развивается внутренняя мотивация студента. Обстановка приближена к деловой. Сказанному способствует даже внешнее оформление: фрагмент занятия проводится в архиве с подключением работника архива и анализа реальных документов, то есть одновременно со студентами работают два преподавателя.

Учет практико-ориентированного материала в ходе подачи дисциплины на лекциях и практических занятиях начинается с первых дней обучения. Лекционные занятия сопровождаются большим презентационным материалом. Разнообразные слайды изобилуют хорошим

иллюстративным материалом, отражающим конкретную ситуацию по теме лекции. Каждая лекция завершается либо перечнем итоговых вопросов, либо микротестом, либо микро-заданием. В ходе чтения лекции может быть подключена и видеoinформация (к примеру, советы психолога). В лекционные занятия часто включаются практические микро-упражнения по теме пары. Смена системы проведения занятия положительно воспринимается студентами: она способствует адаптации, расслаблению, легкому усвоению материала.

Интересным, на наш взгляд, приёмом дифференцированного, лично-ориентированного подхода к обучению, учитывающего практико-ориентированное направление, является приём создания комплекса методов и приемов организации учебных занятий, направленных на усиление практической направленности занятий дисциплины. Сказанное находит свое подтверждение, к примеру, при изучении темы «Этический аспект речевой коммуникации». В ходе подготовки к данному занятию студенты получают такое задание.

Задание 1. Как известно, общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности при выполнении разного рода услуг. (К примеру, среди услуг есть профессиональные риэлтерские услуги: покупка, продажа, обмен, дарение, срочный выкуп и т.п.). Составьте Кодекс профессиональной этики (5–8 пунктов) специалиста в области сервиса недвижимости (См., к примеру, Кодекс профессиональной этики членов российского общества оценщиков¹). Работу подготовить в бумажном и электронном виде (презентация).

Студенты на базе известных примеров готовят Кодекс профессиональной этики специалиста в области сервиса недвижимости. Такая работа только на первый взгляд кажется простой. Она требует больших усилий по фильтрации материала. Надо из массы известных положений кодексов профессиональной этики той или иной профессии отобрать что-то близкое к своей. Нормативно-правовая база как совокупность объективно существующих фактов фиксируется в источнике. Данный процесс предназначается для передачи информации

читателям. И читатель, получив информацию из письменного источника, формирует собственное представление относительно описанного в источнике сообщения, выбирая близкое, по его мнению, положение.

Здесь следует обратить внимание, что языковая информация, которую студент получает при непосредственном чтении источника, может всесторонне и полностью не раскрыть его видение объекта изучения. Пропущенная через внутренний мир автора толкования данного положения информация строится на его понимании информации, его отношении к данному факту. Содержание положения, таким образом, и обобщается, так как отражает положение кодекса, и индивидуализируется, так как это интерпретация научной картины лишь одним субъектом, то есть это информация мировидения одного индивида. Субъект, отражая положения кодекса, строит текст согласно своему мироощущению. И сколько бы субъектов ни работало над источником, сколько бы интерпретаций текста ни происходило, всегда в основе источника будет присутствовать индивидуальная субъективная языковая основа, индивидуальная языковая картина мира.

Обучающиеся приносят распечатанный материал для работы с ним по редактированию, а для наглядности готовят презентации для одноклассников. В ходе обсуждения материала, предложенного в виде презентации, студенты отсекают пункты более широкого характера и оставляют 1–2 примера, подходящих именно для представителей, связанных с сервисом. Здесь обучающиеся вникают в особенность содержания текста, преломляют его через призму конкретного дискурса.

При построении текста кодекса происходит отбор, накопление, представление, оформление в знаковую материю определенного фрагмента действительности. Поскольку текст кодекса — это результат индивидуального труда пишущего, значит, для того чтобы данная информация была верно истолкована, необходимо адекватное её восприятие. Лишь в таком случае произойдет «сцепка» подаваемой и принимаемой информации. Причем сцепка эта никогда не будет стопроцентной, ибо картины мира пишущего и читающего индивида никогда не совпадут. Всегда будет присутствовать люфт, отражающий и сохраняющий личностное начало. Поэтому при чтении текста, при получении информации у читающего его индивида всегда есть возможность

¹ Кодекс профессиональной этики членов российского общества оценщиков http://atxp.org/index.php?catid=50:2013-09-26-11-29-13&id=178:-27-01-99---&Itemid=111&option=com_content&view=article (дата обращения: 22.01.2017).

собственного, личностного понимания текста, более частной интерпретации его содержания. Это всегда должно учитываться при осмыслении читателем написанного неким индивидом нормативно-правового источника.

Данный процесс требует гибкости мышления, запоминания многочисленных правил, выработки навыков работы с источником. Для верного понимания содержания составляемого документа нужен близкий выдаваемой информации «перевод» текста, своего рода «раскодировка» текста. Студенту необходимо понять смысл текста, подвести себя под ту индивидуальную языковую картину мира, которая способствовала формированию такого документа. В ходе работы часто возникает дискуссия, в результате которой находится логически верное оформление положений Кодекса профессиональной этики специалиста в области сервиса недвижимости. К примеру, такие пункты: *1. Каждый посетитель – потенциальный заказчик. Приложите все усилия, чтобы избежать конфликта интересов, а в случае их возникновения – разрешать конфликты открыто, справедливо и быстро. 2. Гарантировать, что все стороны, чьи интересы вы представляете, четко понимают объем обязательств перед каждой стороной. 3. Обеспечить, чтобы денежные средства клиента держались отдельно и были соответствующим образом застрахованы. 4. Гарантировать, что любой показ объекта выполнен в соответствии с пожеланиями клиента, с учетом должной безопасности всех сторон.*

Логическим продолжением такой работы является составление общего перечня пунктов Кодекса профессиональной этики специалиста в области сервиса недвижимости. Каждый пункт Кодекса, собранного из работ студентов, пропускается через рамки внутреннего мира студентов, через их моральную планку. И только после общего одобрения, четких аргументаций этот пункт остается в перечне. Пусть такая работа проводится только на уровне работы лишь небольшой группы студентов, и пусть за основу они, естественно, берут материал из Кодексов профессиональной этики других специалистов, главное – каждый студент пропустил содержание пунктов Кодекса через свои внутренние рамки. И только после внутреннего одобрения давал добро на введение данного пункта в общий перечень. Только из малых ручейков и формируется общая река морального кодекса чести специалиста любой профессии.

Структура занятий по «Технологии делового общения» строится таким образом, что после разбора теоретического блока занятий студенты подводятся к необходимости реализовать полученные знания практически. Специалисты отмечают, что для формирования основной профессиональной компетенции на занятиях делового общения «хорошо зарекомендовали себя такие виды заданий, как подготовка коммуникативных ситуаций, носящих профессиональную направленность» [2, с. 172], поэтому они легко вписываются в канву занятий. Здесь либо вся группа участвует в решении вопросов, связанных с деловой ситуацией, либо часть студентов создает деловую ситуацию, а оставшаяся часть группы работает над её разрешением. Такая работа хорошо приближена к реальной деловой обстановке: практически на каждом занятии студенту приходится входить в то или иное обстоятельство делового общения, вовлекая в его развитие своих коллег.

К примеру, студентам в ходе ролевой игры-упражнения «Официант, в моем супе муха» предлагается «создать» прямо на занятии ситуацию делового общения в области сервиса. Задание для группы проецируется на экран. Студенты, понимая цель и задачи, учатся особенностям входа и осуществления деловых организаций в «деловом пространстве». Они мысленно прокручивают ход ролевого упражнения через собственное восприятие. При организации игры группа делится на микрогруппы, каждая из которых, согласно правилам, выполняет свою роль. Ролевые задания, в целях повышения мотивации, готовятся с учетом уровня знаний студентов, их психологических особенностей. Ситуация оказывается очень приближенной к действительности, так как даже во время тренировочного этапа не все участники ролевой игры знают, что будут делать другие коллеги.

Эффективность «ролевой игры» (role-play), «ситуативной игры» (simulation), «исследовательской игры» (case-study) в процессе обучения языку делового общения давно доказана практикой, ученые отмечают их высокую ценность в практико-ориентированном обучении², ибо она позволяет добиваться высоких результатов. Студенты изображают реальную обстановку обслуживания в ресторане (чему благоприятно способствуют подготовленные заранее реквизиты), в ходе которой необходимо продемонстрировать

² См., к примеру, [6, с. 32].

присутствующим описанную конфликтную ситуацию и пути её разрешения. Игра активизирует деятельность студентов. Во время её проведения бывают обиды, хохот, крики, каждому хочется сделать свои замечания игрокам, что-то посоветовать. Итоговым моментом занятия является задание для всей группы: произвести анализ действий участников ролевой игры и дать собственное предложение по разрешению конфликтной ситуации в области сервиса. Напряжение, соревновательный характер игрового упражнения сообщают процессу обучения дополнительную мотивацию.

Ситуацию делового общения, близкую к реальной, студенты разыгрывают и на занятии по теме «Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Управление конфликтной ситуацией». Студентам предлагается деловое упражнение «В гостинице». Вначале перед ними ставится задача: выбрать самим гостиницу (предложить сокурсникам видеоряд), внимательно изучить условия проживания в гостинице, степень комфорта, стоимость, дополнительные услуги, предоставляемые этой организацией, и т.п. с целью извлечения информации для составления диалога.

Далее студентам дается задание: по предложенной канве дописать фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса. Входя в социально-ролевые отношения, обучающиеся создают ситуацию, приближенную к реальной. Студенты должны сделать все, чтобы урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Участники общения развивают способность войти в образ, умение сыграть роль, войти в коммуникативную обстановку. После того как речевая агрессия будет снята, а конфликт исчерпан, «менеджер» должен будет приложить все усилия, чтобы «приспособиться» к клиенту. Он должен проявить всё своё красноречие, чтобы бывший рассерженный клиент остался не только доволен разрешенной ситуацией, но и захотел воспользоваться перечнем сервисных услуг, которые предлагает данная гостиница.

Здесь «работа» не просто в какой-то команде, а работа в «компании», что позволяет пока на примере делового упражнения свободно осуществлять профессиональные контакты. Идет самостоятельная проработка всех сторон её «жизни». Естественно, искусству управления в конфликтной

ситуации человеку приходится учиться практически всю жизнь, поэтому определенный опыт, который студенты извлекают из подобных деловых упражнений, является не лишним.

Дисциплина «Технологии делового общения» ведётся в образовательном учреждении 4 семестра и представляет собой симбиоз удачно сочетающихся, взаимопересекающихся, взаимосвязанных, взаимодополняющих друг друга разделов, помогающих развить знания специалистов в области сервиса. В каждом из семестров при её изучении глубоко осваивается один из разделов курса: 1) основы речевой коммуникации; 2) психология делового общения; 3) основы конфликтологии; 4) межкультурные коммуникации. То есть, вся дисциплина представляется как удачный момент использования междисциплинарных связей — объединения разделов в одно целое. Разделы дисциплины в известном смысле начинают помогать друг другу, «работая» на одно — полное усвоение знаний. При глубоком изучении каждого из разделов происходит не только детальное проникновение в суть рассматриваемого курса, но и через междисциплинарные связи происходит пополнение, наложение знаний, касающихся и других разделов дисциплины. Уменьшается разобщённость в преподавании разделов дисциплины, раскрываются связи между знаниями, видятся скрытые возможности взаимной связи и взаимного пересечения предметов учебного плана, расширяются возможности подключения разносторонних знаний, помогающих увидеть дисциплину не изолированно, а в глубокой интеграции.

Схематически такое образование представляет собой схему, напоминающую систему взаимопересекающихся колец (наподобие олимпийских), причем это образование имеет не плоский, горизонтальный формат, а еще и вертикальное образование, состоящее из набора возвышающихся, взаимосвязанных, постоянно дополняющихся, разрастающихся, подпитывающих друг друга пластов.

Задания, предлагаемые студентам, в начальной своей стадии больше рассчитаны на тренировку, запоминание, далее — на восприятие, понимание и на последней стадии обучения требуют от студента вдумчивости, поиска, выполнения индивидуального задания, подготовки собственного продукта, то есть в конечной своей цели они рассчитаны не на контроль, а на понимание, развитие профессионального обучения. С целью проверки знаний студентов при

изучении разделов курса разработана система заданий и тестов. Тестовый материал позволяет преподавателю выяснить непосредственно в ходе занятия степень понимания учебного материала студентами, устранить непонимание или недопонимание. Основной целью такой работы является не столько оценка работы студента, сколько контроль освоения материала и возможность, вовремя откорректировав работу студента, направить её на профессиональное развитие.

Хорошим моментом такой работы является прием взаимопроверки тестового материала одноклассниками. Студенты меняются работами, а преподаватель диктует «учителям» ключи теста. Оценивая работу одноклассника, «учитель» мысленно проверяет и свой тест, волнуясь за свою оценку. Решение теста является не индивидуальной работой, о её результатах знает вся группа.

Интересу в ходе подготовки к занятию, закреплению материала способствует и практика использования разных дополнительных средств и приемов, влияющих на получение знаний. Они применяются преподавателем как на самих занятиях, так и даются студентам в рамках самостоятельного индивидуального освоения дисциплины. Задания, которые выполняют студенты, требуют концентрации внимания не только в процессе подготовки к занятию, но и в ходе самой пары. Среди таковых можно перечислить следующие: работа по лингвистическим источникам (поиск идиоматических выражений); индивидуальное задание; проблемно-поисковые вопросы; решение ситуационных задач; анализ деловой беседы; тренировочное упражнение на запоминание текста; фрагмент деловой игры; творческое задание (презентация); деловое упражнение – игра; работа с фотографиями, рисунками (невербальное общение); тестирование; работа в малых группах; работа со схемами, таблицами; тест на выявление уровня освоения теоретических знаний; деловое задание на выход из конфликтной ситуации; мини-дискуссия; микро-расследование; игра-тренинг; презентация этнокультурных традиций; деловая игра «Деловой прием в ... стране».

Деловая игра «Деловой прием в ... стране» проводится как итоговая в последнем семестре

обучения. В данном семестре раздел дисциплины как раз охватывает вопросы межкультурной коммуникации.

Как известно, деловая коммуникация существенным образом связана с культурой народа, его языковой картиной мира. Каждый язык специфичен тем, что он эквивалентен определенной системе концептов, посредством которой его носители воспринимают, структурируют, классифицируют и интерпретируют поток информации, отражающей существующую действительность. В ходе занятий студенты осваивают вопросы человеческого поведения как формы отношения к другому человеку и к миру, рассматривают систему ценностей и мораль, изучают типологические характеристики восточной и западной культуры, отмечают специфику ведения деловых бесед, встреч, переговоров. Они заранее получают задание и готовятся к занятию практически весь семестр, собирая по теме через средство познания национальной специфики важную деловую информацию. В ходе подготовки к игре студенты развивают межкультурную компетенцию, тем самым значительно повышают свои шансы на профессиональное становление. Дидактическая игра хорошо уживается с «серьёзным» практическим обучением (именно поэтому тщательно продуман даже деловой стиль одежды участников игры). Здесь происходит воспитание активной личности, творческого и самостоятельного подхода к решению поставленных задач.

Проводимая на данном этапе обучения игра не является самоцелью данного занятия, а становится серьёзным средством освоения знаний и воспитания молодых людей, средством достижения профессиональной реализации личности, только выходящей во взрослую жизнь. Игра показывает важные резервы учебно-воспитательного процесса, возможность через практико-ориентированный подход его дальнейшего совершенствования в аспекте формирования зрелой, профессионально подготовленной личности. Таким образом, через учет специфики изучаемой специальности происходит формирование готовности молодого человека к достижению уровня профессиональной реализации.

Литература

1. *Денисова Е.В.* Профессионально-ориентированный подход при обучении иностранному языку (педагогическая концепция) // Педагогическое мастерство: материалы IV междунар. науч. конф. (Москва, февраль 2014 г.). М.: Буки-Веди, 2014. С. 198–203.

2. *Евтущенко С.Я.* Особенности обучения деловому общению иностранных студентов в аспекте русского языка как иностранного // Вестник Кемеровского государственного университета. 2016. № 2. С. 171–174.
3. *Зайцева Н.А.* Использование кейс-метода для обучения студентов вузов сервиса и туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2013. № 2. С. 28–32.
4. *Зорина Н.М.* К вопросу о социолингвистическом подходе к анализу содержания коммуникативной компетенции // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2013. № 2. С. 33–36.
5. *Карюкина О.А.* Практико-ориентированный подход в подготовке специалистов <http://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2014/11/16/praktiko-orientirovannyy-podkhod-v-podgotovke> (дата обращения: 22.01.2017).
6. *Медведева Н.Ф.* Роль деловой игры в обучении языку делового общения // Актуальные проблемы иностранного языка делового и профессионального общения. II Международная научно-практическая конференция. Российский университет дружбы народов. М.: РУДН, 2006. С. 32–34.

FEATURES OF TAKING INTO ACCOUNT SPECIFICS OF STUDIED SPECIALTY WHEN TRAINING THE DISCIPLINE “BUSINESS COMMUNICATION”

Raisa N. Labikova,

Cand. Sci. (Philology), Associate Prof., labikov@mail.ru

Russian State University of Tourism and Service, Moscow, Russian Federation

The article is devoted to the features of taking into account specifics of studied specialty when training the discipline “business communication” for students of universities. In modern conditions timely adaptation and understanding of selected specialty correctness become essential components of the student’s future professional activities. According to this, taking into account the specifics of studied specialty already becomes relevant at an early stage of studying disciplines of curriculum. In general, the educational process of each discipline of the curriculum is focused on creating prerequisites for the formation of key competencies, forming competent specialist of service in the process of educational activities. It helps the discipline “Technologies of business communication”. For the basis of such concept there is taken the principle of ensuring the integration of discipline in general training student of the university, suggesting the selection of the material of practical orientation, terminology, training exercises, task, oral and written training exercises, tests, business situational moments. For realizing classes of such a type, a teacher requires not only a lot of momentary efforts, but clear systematic system of preparation, which contributes to the formation of the students specific knowledge and skills. The process of systematic knowledge studying needs logical interacting with the process of training student. The interest in the course of preparation for the classroom, the consolidation of the material contribute to a different tools and techniques that affect the receipt of knowledge. They are applied by a teacher, as for working in the classroom, and given to students in the framework of the independent individual studying discipline. The teacher follows the requirement in the course of study during the whole period of studying the discipline, putting in front of a goal of various generalization degrees, different techniques, directions, tasks, ways and means of learning. Only through taking into account the specifics of studied specialty there is the formation of readiness of a young man to achieve the level of professional implementation.

Keywords: professional development, business communication, forms of learning, service

References:

1. *Denisova E.V.*, Professionally oriented approach to foreign language teaching (pedagogical concept). Pedagogical skills: the materials of IV international scientific conference (Moscow, February 2014). Moscow: Buki-Vedi, 2014, pp. 198–203 (In Russ.).
2. *Evtushenko S.Ya.*, Features of training foreign students in business communication in the aspect of Russian as a foreign language. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta*, no. 2, 2016, pp. 171–174. (In Russ.).
3. *Zaitseva N.A.*, The use of the case method for teaching students of service and tourism. *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa*, no. 2, 2013, pp. 28–32. (In Russ.).

4. **Zorina N.M.**, The question of sociolinguistic approach to the analysis of the content of communicative competence. *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa*, no. 2, 2013, pp.33–36. (In Russ.).
5. **Karyukina O.A.**, Practice-oriented approach in training of specialists. (In Russ.) Available at: <http://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2014/11/16/praktiko-orientirovanny-podkhod-v-podgotovke> (Accessed on January 22, 2017).
6. **Medvedeva N.F.** The role of business games in teaching language for business communication. Actual problems of foreign language of business and professional communication. II international scientific-practical conference. Peoples' Friendship University of Russia. Moscow: RUDN, 2006, pp. 32–34. (In Russ.).

Для цитирования:

Лабикова Р.Н. Особенности учета специфики изучаемой специальности в рамках обучения деловому общению студентов вузов // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. Т. 11. 2017. № 2. С. 64–72. DOI 10.22412/1999-5644-11-2-6.

Дата поступления статьи: 28.01.2017.

For citations:

Labikova R.N., Features of taking into account specifics of studied specialty when training the discipline "business communication". *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa*, 2017, vol. 11, no. 2, pp. 64–72 (In Russ.). DOI 10.22412/1999-5644-11-2-6.

Received on January 28 th, 2017.
