

Через деловые игры — к развитию общих компетенций



Через деловые игры — к развитию общих компетенций

Через деловые игры — к развитию общих компетенций

В пяти студенческих группах третьего курса, обучающихся по специальности «Туризм и гостеприимство», в рамках учебной дисциплины «Психология делового общения» прошли интерактивные деловые игры в производственное совещание. Под руководством преподавателя Е.Ю. Веснина студенты выбрали руководящие должности в турфирме или в гостинице и подготовили выступления об актуальных проблемах собственных служб, требующих коллективного решения.

«Во время игры я смогла прочувствовать всю атмосферу совещания, — призналась староста группы 23294316/1093 Юлия Лыкова. — Все его участники подготовились и соблюдали деловой стиль общения. Хотя я и не была докладчиком, но также была вовлечена в процесс обсуждения. Очень рада, что представилась возможность сыграть и впервые прочувствовать на себе, каково это — сидеть на совещании».

«Мне очень понравилась деловая игра, для меня это был первый опыт проведения учебных занятий в таком формате, — сказал одноклассник Юлии Геворг Арутюнян. — Понравилось обсуждать вопросы, которые мы изучаем на протяжении трёх лет. Было приятно послушать своих одноклассников, прийти к общему знаменателю, «поторговаться», вообразить себя на должности коммерческого директора».

Во всех пяти группах совещания получились совершенно разными и непохожими друг на друга, хотя внешние атрибуты — повестка дня, регламент, председательство самого преподавателя в роли генерального директора — оставались неизменными.

Наиболее инициативные студенты не только давали высокую оценку игре, но и вносили предложения по её развитию в будущем. «Можно добавить чуть больше информации для каждого участника и ввести новых персонажей: к примеру, главного маркетолога или IT специалистов — это позволит рассматривать новые темы в туристской отрасли», — отметил студент группы 23294316/3092 Егор Черепанов.

Также студенты положительно отмечали возможность обсудить вопросы будущей профессиональной деятельности в условиях строгого соблюдения требований к форме проведения совещания, что называется, «по учебнику». Одноклассница Егора Виктория Колганова уверена: «Это был действительно крайне полезный для всех нас опыт. Формат живого погружения в рабочие процессы позволил глубже понять тонкости и нюансы работы турфирмы изнутри. Очень наглядно и познавательно!»

Дальше всех в освоении деловой игры в совещание пошли студенты группы 23294316/1091. По их инициативе вскоре после первой состоялась и вторая игра, сразу с девятью участниками, почти целиком разработанная самими студентами. Многие из них уже работают в гостиничном сервисе, поэтому с профессиональной проблематикой знакомы не понаслышке. Студенты не только составили тексты собственных выступлений, но и подготовили расчёты экономической целесообразности выносимых на

совещание предложений.

«Было очень здорово погрузиться в реальные рабочие процессы отеля, в моём случае — через должность руководителя службы приёма и размещения, — делится впечатлениями староста группы Аделина Ибрагимова. — Когда сам пытаешься распределить бюджет, рассчитать тарифы и учесть все ограничения, по-настоящему понимаешь сложность работы гостиничного менеджера. Очень важно было то, что мы не просто слушали теорию, а сами принимали решения, всё просчитывали и сразу видели финансовые последствия. По окончании игры появилось гораздо более глубокое понимание того, как работает гостиничный бизнес изнутри, как в целом проходит совещание. Особенно ценным было осознание, что даже самые маленькие решения в управлении отелем могут серьёзно влиять на общую прибыль».

Важно отметить, что при обсуждении второго совещания студенты этой группы выделяли не только очевидные преимущества деловой игры, но и её риски. Так, студентка Мария Юрман, которая участвовала в моделировании конфликтной ситуации, не совсем уверена, что именно так проходят совещания в гостинице на самом деле. По её мнению, у многих одноклассников «была цель не привести аргументы, чтобы поддержать ту или иную идею, а начать спорить, при этом каверзные вопросы задавали люди, которые не имеют отношения к проблеме».

Если в «туристских» группах на игре в совещание обсуждались актуальные проблемы туристической индустрии, такие как закрытие аэропортов из-за введения плана «ковёр» и вынужденная переориентация на внутренний туризм, то в «гостиничных» — оптимизация систем лояльности для гостей, меры по улучшению внутренней коммуникации между службами, специфика электронного документооборота.

«Совещание в роли менеджеров отеля помогло нам не только глубже понять психологические аспекты управления коллективом, но и закрепить теоретические знания на практическом примере, — уверена студентка Анна Ермакова. — Такой интерактивный подход развивает критическое мышление, умение работать в команде и искать решение проблем, максимально приближенных к реальным. Особенно ценно было почувствовать ответственность за принятие решений и научиться конструктивному обсуждению спорных вопросов. Надеюсь, что подобных практических занятий будет больше — они значительно повышают мотивацию к учёбе и помогают лучше усваивать материал».

Игра в совещание в ещё одной группе, 23294316/1092, состоится в конце ноября, после учебной практики. Кроме того, в рамках дисциплины «Психология делового общения» уже прошли менее масштабные игры в переговоры, в деловое общение по телефону, в собеседование при приёме на работу.