

ща в мовленні закладено в цих вправах імпліцитно в комунікативному завданні, у пред'явленні комунікативної ситуації, тобто "граматичні" стимули тут не залучаються, хоча цілком зрозуміло, з якою метою студент отримує це завдання.

Одним із видів комунікативних вправ на цьому етапі є ділова гра, яка дає змогу звернутися до майбутньої професії студентів, моделювати наближені до реальних умови професійної діяльності та саму цю діяльність.

Організація ділової гри повинна відбуватись відповідно до основних принципів її розробки та проведення засобами ІМ, а саме: принципу імітаційного моделювання професійної діяльності, принципу діалогічного спілкування, принципу проблемності та двоплановості ігрової навчальної діяльності. Проблемний характер ділової гри активізує розумові та емоційні зусилля студентів, які стимулюють вільне використання мови. При цьому студенти здійснюють самоконтроль, рефлексію та самокоригування щодо правильності граматичного оформлення висловлювань. Саме на цьому етапі в процесі спостереження за комунікативною діяльністю викладач отримує інформацію про рівень сформованості граматичних навичок говоріння в студентів. На третьому етапі формування граматичних навичок викладач повинен комбінувати різні форми навчальної діяльності студентів: фронтальні, індивідуальні, парні, групові.

Висновки. Ефективність формування граматичних навичок говоріння НМ після АМ у студентів-перекладачів першого року навчання ІМ2 залежить від урахування в навчальному процесі психолінгвістичних особливостей оволодіння ІМ2 та побудови навчання ІМ2 на основі специфічних дидактико-методичних принципів. Подоланню інтерферуючого впливу з боку мов, що контактують та посиленню трансферу має сприяти використання міжмовних зіставлень та різних видів перекладу. Спеціального дослідження потребує розвиток граматичної компетенції студентів в інших видах мовленнєвої діяльності впродовж усієї професійної підготовки.

Література

1. Анісімова А.О. Підсистема вправ для формування граматичних навичок говоріння німецькою мовою як другою іноземною у майбутніх перекладачів / А.О. Анісімова // Гуманізація навчально-виховного процесу : збірник праць / [за заг. ред. проф. В.І. Сипченка]. – Слов'янськ : Видавничий центр СДПУ, 2009. – Вип. 46. – С. 3–9.
2. Барышников Н.В. Методика обучения второму иностранному языку в школе / Н.В. Барышников. – М. : Просвещение, 2003. – 159 с.
3. Зеня А.О. Експериментальна перевірка комплексу вправ для формування граматичних навичок говоріння німецькою мовою після англійської у майбутніх перекладачів / А.О. Зеня // Вісник КНЛУ. Серія : Педагогіка та психологія. – К. : Видавничий центр КНЛУ, 2008. – Вип. 14. – С. 85–95.
4. Шатилов С.Ф. Методика обучения немецкому языку в средней школе : учеб. пособ. для студ. пед. ин-тов по спец. № 2103 "Иностр. яз." / С.Ф. Шатилов. – 2-е изд., дораб. – М. : Просвещение, 1986. – 223 с.

ВИНДЮК А.В.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАНИЙ В ПОДГОТОВКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ГОСТИНИЧНО-КУРОРТНОГО ДЕЛА

Внедрение идей гуманизации и демократизации в практику управления гостиничным предприятием требует нового подхода к проблеме формирования у студентов навыков профессионального общения. Важность этого аспекта деятельности подтверждает анализ практики современного управления гостиничными предприятиями.

Нам представляется важным при подготовке будущих специалистов гостинично-курортного дела использовать ситуационные задания для формирования у студентов умений и навыков управленческого общения.

Проблемам управления современным гостиничным комплексом уделяется достаточно внимания как в отечественной, так и в зарубежной научной литературе. Г.В. Мунин раскрывает особенности проектного управления в гостиничном бизнесе, основные требования к стратегическому менеджеру, способы организации корпоративного менеджмента в современных гостиницах, значение инвестиционного менеджмента в гостиничном бизнесе [3].

Х.Й. Роглев уделяет внимание организационной структуре управления гостиницей, системе управления обслуживанием гостей. Управленческая структура большой гостиницы может включать несколько начальников отделов, которые представляют средний уровень управления и обеспечивают реализацию политики гостиницы. В прямом подчинении каждого начальника отдела находятся менеджеры основных гостиничных служб: бронирование, обслуживание приёма и размещения, расчетной части эксплуатации номерного фонда и т. д. Низшее звено менеджеров руководит несколькими работниками конкретной службы гостиницы [5]. Представляется важным формирование навыков управленческого общения на всех уровнях.

Зарубежные авторы в своих публикациях раскрывают значимость управленческого общения для эффективной работы как отдельной гостиницы, так и для индустрии гостеприимства в целом [1; 4; 6; 8].

Л.В.Д. Васен [1] придает большое значение умению общаться на рабочем месте, работать в команде, культуре общения, от которой зависит карьерный рост.

М. Райли рассматривает социально-психологические и экономические аспекты управления человеческими ресурсами в гостеприимстве [4]. Российские учёные А.Э. Саак и М.В. Якименко, А.Д. Чудновский рассматривают теоретические основы менеджмента в индустрии гостеприимства на примере гостиниц и ресторанов, описываются современные направления в формировании систем управления гостиничным предприятием [6; 9].

Л.Г. Лукьянова в работе “Образование в туризме” описывает опыт составления учебно-методических программ по специальности “Менеджмент организаций” излагает теоретические вопросы содержания дисциплин данной специальности [2].

В.К. Федорченко [7; 8] раскрывает теоретические и методические средства подготовки специалистов для сферы туризма.

Однако в доступной нам литературе вопросам подготовки специалистов индустрии гостеприимства к управленческому общению уделяется недостаточно внимания.

Цель статьи – раскрыть основные функции управленческого общения, обобщить опыт подготовки будущих специалистов гостинично-курортного дела к управленческому общению средствами ситуационных заданий.

Нами установлено, что среди руководителей от низшего до высшего звена все еще распространены случаи, когда руководитель присваивает себе право единолично принимать управленческие решения, регламентировать деятельность коллектива множеством инструкций и указаний, добиваться беспрекословного подчинения.

Анализ данных фактов диктует необходимость совершенствования навыков профессионального общения будущих специалистов индустрии гостеприимства. В этой связи нами была предпринята попытка улучшить этот процесс посредством ситуационных управленческих заданий. Они были использованы в работе со студентами как на занятиях по специальным дисциплинам, так и во внеаудиторной работе. Разработанные нами задания максимально приближены к реальной практике и направлены на формирование навыков общения в ситуациях управления коллективом.

В данном вопросе мы исходили из того, что успех в руководстве людьми обусловлен тем, насколько у руководителя развиты творческие способности, оригинальность в подходе к решению задач, альтернативное мышление, умения видеть проблемы, психологически перестраиваться при возникновении новых задач. Мы учитывали также, что каждый из будущих руководителей индивидуален, поэтому все управленческие рекомендации могут быть использованы, преломляясь через конкретные условия, существующие в данном коллективе. Поэтому в разработанных нами ситуационных заданиях нет “хороших” или “плохих” вариантов решения проблемы. Мы преследовали цель актуализировать управленческие знания студентов, дать им возможность поразмыслить и оценить решения, в том числе не соответствующие их воззрениям.

Ситуационные методы использовались в различных формах: решение управленческих задач, анализ конфликтных ситуаций, казусов и инцидентов и другие. Независимо от формы предъявления метода учитывались некоторые методические требования к ним, а именно:

- создание условий для эмоциональной разгрузки студентов, для достижения эмоционального комфорта в обучающейся группе;
- снятие эмоционального напряжения у самих преподавателей с целью стимуляции творческого мышления и интереса к своей работе;
- использование диалогической формы общения, поиск целесообразных решений в конкретных ситуациях;
- предоставление возможности каждому студенту изложить, доказать или опровергнуть ту или иную точку зрения;
- использование приемов общения, стимулирующих субъектную позицию студента, применение нетрадиционных способов взаимодействия с ним;
- разработка многовариантных решений каждой ситуации;
- объяснение сущности ситуации и поставленных целей;
- раскрытие характера и разнообразия взаимосвязей и общения;
- выявление условий и факторов оптимального взаимодействия в разнообразных жизненных ситуациях, из которых человек должен находить выход.

Из всех функций управленческого общения наиболее часто осуществляется выдача распорядительной информации. Заданиям, связанным с этой функцией, мы придавали особое значение. Для нас важно было убедить студентов в необходимости исключить из распорядительной информации директивный стиль (приказы, указания распоряжения, требования) и заменить его демократическими формами общения (просьба, совет, предложение). Так, например, студентам были предложены следующие задания:

А. Ваш персонал гостиницы готовится к проведению ответственного мероприятия. Один из членов коллектива внезапно заболел. Каждый работник занят порученным ему делом, до начала мероприятия остается несколько дней. Работа заболевшего также очень важна и должна быть выполнена в срок. Ваши действия.

1. Распределяю работу отсутствующего между всеми, даже если это вызовет недовольство у подчиненных.

2. Посоветуюсь с людьми. Выясню, у кого больше возможностей выполнить это задание и попрошу выручить коллектив.

3. Попрошу заместителя решить этот вопрос, предупреджу, что при срыве задания все будут наказаны.

4. Решу этот вопрос самостоятельно, изыскав резервы в коллективе, или выполню эту работу сам.

Б. В самый напряженный летний период в коллективе стала нарушаться трудовая дисциплина, в результате чего многие работы выполняются некачественно. Заранее можно предположить, что уровень сервиса будет невысоким.

1. Оставлю выяснение фактов до окончания сезона.

2. Приглашу виновников и поговорю с ними с глазу на глаз, предложу им впредь не подводить коллектив.

3. Не теряя времени на разговоры, проведу собрание и поставлю все на свои места, накажу виновных.

4. Предложу авторитетным членам коллектива разобраться и предложить решение.

В процессе коллективного обсуждения вариантов действий руководителя студенты пришли к выводу о необходимости сформировать у коллектива гостиницы внутренние мотивы деятельности, желание выполнять свою работу. Только тогда можно рассчитывать на проявления заинтересованности, инициативы и творчества коллектива.

Содержание целого ряда заданий было направлено на осознание студентами того, что в диалоге руководителю необходимо избегать жестких оценок (упреков, возмущения, угроз) и максимально использовать мягкие (похвалу и одобрение, предвосхищающие положительную оценку) или же отрицательные, но смягченные оценки (порицание, выражение недоумения). Например:

А. Работник не подготовился к выступлению на совещании по причине недисциплинированности, хотя заверял, что задание обязательно выполнит.

1. В первую очередь, добьюсь выполнения задания, а вопрос о наказании решу в зависимости от обстоятельств, но так, чтобы не страдало дело.

2. Поговорю с работником, выясню причину срыва и после этого приму решение о наказании.

3. Сначала поговорю с теми, кто больше знает провинившегося работника, посоветуюсь о том, какую форму воздействия применить к нему.

4. Предложу работнику написать докладную для решения вопроса в административном порядке.

Б. Один из работников игнорирует ваши указания, делает все по-своему. Ваше поведение по отношению к нему:

1. Проанализирую соответствие отданных мною указаний интересам дела и на основе этого анализа определю свои действия по отношению к подчиненному.

2. Подготовлю докладную для решения вопроса администрации.

3. Вызову его на откровенный разговор и постараюсь переубедить, расположить к себе. Попытаюсь воздействовать на него через авторитетных сотрудников.

4. Не вдаваясь в подробности, строго накажу. Приму меры, чтобы подобные факты впредь не повторились.

Мы стремились, чтобы студенты осознали важность хорошего информационного обеспечения всего коллектива. Именно недостаточная информированность нередко является причиной появления различных домыслов, которые мешают работать. Например: в коллективе была распределена премия. Некоторые работники гостиницы посчитали, что их незаслуженно “обидели”. Они обратились к вам с жалобой. Варианты решения:

1. Скажу, что премии распределяются коллективно с участием профсоюза. Объясню, что я тут ни при чем. Предложу написать заявление для разбирательства.

2. Успокою, сказав, что все хорошо работали, и трудно было выбрать лучших. В следующий раз получите вы.

3. Выскажу мнение, что премия распределена правильно и пересматривать принятое решение не следует.

4. Объясню, что премия распределялась в соответствии с трудовыми затратами каждого.

Большой интерес у студентов вызвали такие задания:

А. Вам предоставлена возможность назначить себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый из претендентов имеет следующие особенности в отношениях с коллегами:

1. Предпочитает избегать конфликтов с людьми, стремится к тому, чтобы наладить со всем коллективом доброжелательные отношения, создать отношения, создать атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, даже если это иногда влияет на результат работы.

2. Предпочитает строго придерживаться должностных прав и обязанностей, от всех требует выполнения инструкций и распоряжений, причем в срок и на должном уровне.

3. Предпочитает в интересах дела идти на личные конфликты с людьми, для него трудовой процесс это самое главное, и ничто не может оправдать снижение его уровня.

4. Всегда сосредоточен на достижении цели, напорист в организационных вопросах и всегда стремится добиться своего. Большого значения возникающим во взаимоотношениях с людьми конфликтам не придает.

Б. Кандидаты отличаются следующими особенностями во взаимоотношениях с вышестоящими руководителями.

1. Быстро соглашается с мнением руководителя, со всеми его указаниями. Безоговорочно и пунктуально выполняет любое задание, независимо от своего отношения к делу и к начальнику.

2. Быстро соглашается с мнением, указаниями руководителя, пунктуально все выполняет, но при условии, что руководитель авторитетен в его глазах.

3. Обладает неуживчивым характером, склонен к спорам, бывает замкнут, труден в контакте. Но очень опытный специалист, умелый организатор, творчески выполняет любую работу.

4. Обладает богатым опытом и профессиональными способностями. Но всегда стремится все решить самостоятельно, избегает лишних конфликтов с начальством. Не любит, когда мешают руководить людьми. Обладает чувством высокой ответственности и собственного достоинства.

Выводы. Практика показала эффективность ситуационных тестов в формировании у студентов навыков управленческого общения. Они повлияли на развитие интереса будущих специалистов гостинично-курортного дела к данной проблеме, способствовали овладению ими конкретными управленческими умениями. Поиск правильного ответа способствовал развитию у студентов творческого мышления, в частности таких его характеристик, как гибкость, альтернативность, динамизм. Использование ситуативных методов в системе подготовки будущих специалистов гостинично-курортного дела имеет большое практическое значение, так как заставляет преподавателей разрабатывать методический материал в системе педагогического взаимодействия “педагог – студент”.

Литература

1. Линн Ван Дер Васен. Гостиничный бизнес / Линн Ван Дер Васен. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 416 с.
2. Лук'янова Л.Г. Освіта в туризмі : навч.-метод. посіб. для вузів / Л.Г. Лук'янова. – К. : Вища школа, 2008. – 720 с.
3. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. / [Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, А.С. Артеменко, Ю.В. Кошиль ; за заг. ред. Л.С. Трофименко і О.О. Гаца]. – К. : Кондор, 2008. – 370 с.
4. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве : учеб. для студентов вузов : пер. с англ. / М. Райли. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 191 с.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
6. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учеб. пособ. / А.Э. Саак, М.В. Якименко. – СПб. : Питер, 2008. – 432 с.
7. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму : монографія / В.К. Федорченко. – К. : Слово, 2004. – 138 с.
8. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / [В.К. Федорченко, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч]. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.
9. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учеб. пособ. / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М. : КНОРУС, 2005. – 320 с.

ГОРОХОВСЬКА Т.В.

РОЛЬ І МІСЦЕ ТЕХНІЧНИХ ЗАСОБІВ НАВЧАННЯ В ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ ЮРИДИЧНОГО ПРОФІЛЮ

Актуальність зазначеної проблеми зумовлена тим, що в умовах зростання інформаційного навантаження якість підготовки фахівців значною мірою залежить від інтенсифікації й оптимізації навчального процесу на основі ефективного використання класичних та активного впровадження нових методик, які базуються на найширшому використанні різноманітних технічних засобів навчання (далі – ТЗН). Науково-технічний прогрес і сучасна педагогічна наука, забезпечуючи викладача найновішими методиками використання технічних засобів при поданні навчального матеріалу, вимагають від нього постійної самоосвіти та зусиль щодо вдосконалення педагогічної майстерності як однієї з найвагоміших умов забезпечення належного рівня підготовки фахівців юридичного профілю.

Мета статті – визначити роль і місце технічних засобів навчання при підготовці фахівців юридичного профілю; розглянути та проаналізувати актуальні питання, пов'язані з доцільністю використання технічних засобів навчання на практичних заняттях з української мови за професійним спрямуванням.