БИЗНЕС-СИМУЛЯЦИЯ VS ДЕЛОВАЯ ИГРА: ВЫЗОВЫ СОВРЕМЕННОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЛИНГВОДИДАКТИКИ

© Е. А. Перова

Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь, Россия

Множество исследований посвящено теории деловых игр, но цифровизация образования диктует необходимость перехода современной лингводидактики к интенсивному применению практико-ориентированных методов и технологий электронного обучения. В данном контексте представленная статья нацелена на выявление основных теоретико-методологических различий в определении терминов «бизнес-симуляция» и «деловая игра». Для реализации целей данного исследования рассмотрена эффективность применения виртуальной симуляции «Virtual Manager» и бизнес-симуляции на основе проектной деятельности «Sea Island» в качестве средств лингво-профессиональной подготовки студентов направлений «Сервис» и «Гостиничное дело». Важным выводом данного исследования является то, что корректно подобранная и интегрированная в программу обучения бизнес-симуляция, соответствующая языковому и когнитивному уровню, профессиональным компетенциям обучаемых, профильно ориентированному содержанию, обладающая междисциплинарной спецификой, позволяет внести не только весомый аффективный компонент, но и стать эффективным инструментом когнитивно-деятельностного обучения.

Ключевые слова: симуляция, гостеприимство, моделирование, кейс-стади, ролевая игра, деловая игра.

Требования как международного, так и отечественного рынка труда к квалификации кадров определяют потребность в интеграции практико-ориентированной методики обучения профессиональному иностранному языку, предполагающую применение веб-ресурсов, социальных сетей, блогов, привлечение зарубежных специалистов для обмена опытом, консалтинг иностранных экспертов, программы академической мобильности студентов и интеграцию бизнес-ориентированной модели подготовки студентов.

На наш взгляд, принципиально новое решение проблемы разработки и применения практико-ориентированных интерактивных методов дает бизнес-симуляция как метод активизации коммуникативной деятельности в профессиональной подготовке студентов в системе высшего образования. В контексте нашего научного дискурса методологическую

значимость приобретает изучение специфики интеграции бизнес-симуляции с учетом предметного содержания лингвопрофессиональной коммуникативной деятельности будущих специалистов сферы гостеприимства. Следовательно, с целью выявления лингводидактического потенциала бизнес-симуляции нам представляется целесообразным осуществить теоретико-методологический обзор как отечественной, так и зарубежной литературы по данной проблематике.

Правомерность ориентации нашего исследования на зарубежные источники обусловлена недостаточным интересом отечественных ученых к данной теме, ограничивающимся теорией деловых игр, равно как и увеличением количества работ и усилением внимания американских исследователей к проблеме применения симуляции как современного средства активизации коммуникативной деятельности обучающихся.

Обзор зарубежной научной литературы позволяет выделить основные вехи исторического развития бизнес-симуляции как педагогической технологии, равно как и аналитического инструмента моделирования различных бизнес-процессов.

A. J. Faria и соавторы в сборнике «Simulations & Gaming» утверждают, что практика применения бизнес-симуляций в высшей школе, последипломном и корпоративном обучении за рубежом насчитывает более сорока лет. В их ретроспективном анализе отмечены четыре важных этапа в истории развития бизнес-симуляции: (I) 1955-1963: создание первых настольных бизнес-симуляций; (II) 1962-68: применение бизнес-симуляций в системе высшего образования и выход на коммерческий рынок; (III) 1966-85: повышение сложности бизнес-симуляций и появление первых компьютерных бизнес-симуляций; (IV) 1984-2000: увеличение количества компьютерных бизнес-симуляций, доступных через Интернет и центральные серверы [4, с. 467].

Мы разделяем мнение А. В. Бородиенко [1] о том, что бизнес-симуляция способствует формированию бизнес-мышления и пониманию специфики бизнеса: принципов формирования конкурентных преимуществ предприятия на общем и локальных рынках, отдельных бизнес-процессов: логистики, закупок, продаж, обслуживания. Посредством бизнес-симуляции происходит формирование умений принимать управленческие решения на основе анализа финансовых показателей, выстраивать стратегию развития предприятия, гарантирующую рост его доходов, формируется клиентоориентированная установка.

Опираясь на данные современной зарубежной и отечественной лингводидактики по вопросу применения симуляции, мы намеренно обращаем внимание на выявляемое различие между симуляцией, деловой и ролевой играми.

Согласно M. V. Ments, симуляция воссоздает определенный фрагмент реальности, а игра призвана стимулировать взаимодействие и конкуренцию. Стандартный вариант игры имеет изначальную установку на выигрыш по принципу «победитель и побежденный».

В симуляции подход иной: разбор внутренних аспектов успешного бизнеса и освоение необходимых действий в рамках реалистичной модели. Ролевая игра синтезирует в себе характеристики симуляции и игры [8, с. 14].

В «Milestones in ELT. Games, Simulations and Role-playing» авторы сборника определяют следующее отличие игры от симуляции. Если игра основывается на определённых правилах, имеет конкретную цель, задачу, направлена на имитационную деятельность, то симуляция регламентируется не столько правилами, сколько сценарием, активизирующим реальную неимитационную деятельность участников [7, с. 7].

По мнению Н. Д. Гальсковой, Н. И. Гез, М. Fleming, A. Maley, K. Jones, C. Livingstone, различие между симуляцией, деловой и ролевой играми состоит в степени регламентированности и структурированности контекста, а также в степени свободы в выборе стратегии поведения и импровизации [2, с. 250].

В свою очередь, необходимо отметить, что в научной литературе также популярно мнение об отсутствии явных различий между симуляцией, деловой и ролевой играми. Некоторые ученые-лингводидакты полагают, что зачатую симуляция приравнивается по своим дидактическим свойствам к игре и ролевой игре.

Так, R. Foucar-Szocki называет бизнес-симуляцию «ролевой игрой, направленной на моделирование реальной ситуации или навыка, а ее эффективность определяется тем, насколько успешно обучаемые выполняют свои функциональные обязанности» [6, с. 420].

Во многих зарубежных источниках мы наблюдаем объединение терминов «симуляция» и «игра» в понятие «игра-симуляция». Например, F. Percival и H. I. Ellington [9] акцентируют внимание на взаимодействии обучающей игры, симуляции и кейс-стади. Таким образом, ими подтверждается тот факт, что симуляция включает в себя элемент игры, но при этом они не называют симуляцию игрой, а лишь говорят о положительной дидактической взаимообученности данных методов обучения.

Некоторые исследователи все же полагают целесообразным дифференцировать симуляцию и игровую симуляцию. Согласно J. Biggs

[3], A. Feinstein, S. Mann [5], симуляция ориентирована на воссоздание определенного фрагмента реальности, в рамках которого обучающиеся решают сложные задачи, а игровые симуляции стимулируют энтузиазм, мотивацию, интерес и вовлеченность студентов.

Итак, отчасти соглашаясь со всеми перечисленными воззрениями, мы полагаем, что все же различие между симуляцией, деловой и ролевой играми прослеживается на уровне сферы применения и профильной специфики данных интерактивных методов обучения. Бизнес-симуляция, на наш взгляд, отражает комплексный, смешанный и интегрированный характер игротехнических, проектных, дискуссионных, тренинговых и проблемных технологий в рамках четко структурированного бизнес-сценария, определяющего потенциал применения межпредметных знаний и компетенций в условиях неопределенности.

Если симуляции свойственна неопределенность, то для деловых и ролевых игр характерна большая степень структурированности и регламентированности. Деловая игра воссоздает сценарии профессиональной деятельности, ролевая игра ориентирована на моделирование ситуаций межличностного социального взаимодействия на основе predetermined правил, задач, ролей и релевантных стратегий поведения.

Следует обратить внимание на то, что симуляция направлена на воссоздание реальных процессов неимитационного характера, максимально приближенных к окружающей действительности в контексте времени и пространства, в то время как деловая и ролевая игры представляют собой технологии имитационного моделирования, возможно тех же процессов, что и симуляция, но обусловленных четкими стратегическими установками, определяющими меньшую долю свободы действий и большую степень предсказуемости результатов.

Х. Рейндерс полагает, что среда и способы обучения изменились, если изучающие язык в прошлом столетии преимущественно занимались грамматическим переводом, следуя инструкциям преподавателя, то современные студенты предпочитают интерактивную фор-

му овладения языком [10, с. 20-21]. Следовательно, актуальность интеграции симуляции в систему лингвопрофессионального образования обусловлена необходимостью повышения вовлеченности и заинтересованности недостаточно мотивированных и отстающих студентов, так как они испытывают трудности в силу того, что образовательная программа не адаптирует современные возможности цифровых и Интернет-технологий.

Для современной профессиональной лингводидактики наиболее эффективным представляется обучение иноязычной лингвопрофессиональной коммуникации на функциональном уровне с учетом конкретной ситуации. В учебных условиях это достигается путем моделирования ситуаций профессионального общения. К примеру, в рамках преподавания дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» студентам направлений 43.03.01 «Сервис» и 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата) предлагается бизнес-симуляция «Sea Island».

Ситуация на занятии выстраивается в форме настольной бизнес-симуляции. Данная бизнес-симуляция направлена на оценку и развитие управленческих компетенций: планирование в условиях конкурентной среды; организация выполнения долгосрочных планов, оперативное планирование; координация работы коллектива, мотивация; распределение задач, расстановка приоритетов; постановка задач подчиненным и контроль их исполнения; коммуникативные навыки: ведение деловых переговоров.

Согласно сценарию симуляции, директор ресторанной службы курорта Sea Island приглашает на деловой ужин стажеров и предлагает обсудить возможность подготовки плана-проекта (proposal), а в случае одобрения его советом директоров им будет поручена разработка бизнес-плана развлекательного мероприятия: (а). вариант премиум; (б). вариант среднего; (с). бюджетного предложения.

В плане проекта должно быть указано место проведения мероприятия, условия размещения, меню блюд и напитков, а также программа развлечений. Лучший проект по результатам презентации получает финанси-

рование. Команды из трех человек на этапе планирования конкурируют друг с другом за право занять наилучшие места для проведения мероприятия в гостинцах the Cloister, Lodge, Beach Club, Retreat. Работой каждой группы управляет проектный менеджер. Он планирует всю деятельность группы, распределяет роли, функции, ставит задачи и контролирует их выполнение.

Группы осуществляют виртуальный тур на веб-сайте курорта Sea Island [11] и оценивают категорию гостиниц, целевую аудиторию, ценовую политику, условия размещения, меню, программу развлечений и мероприятий, логистические и транспортные условия, сезонность, заполняемость отелей, определяют высокий сезон, оценивают репутацию и уровень сервиса на основе отзывов гостей о курорте на сайтах: TripAdvisor; Google Maps; booking.com.

Далее группы должны подготовить план мероприятия согласно стандартной структуре:

- Executive Summary (резюме мероприятия)
- о General Event Description (общее описание мероприятия)
- о Mission Statement (общая концепция)
- о Event Objectives (цели)

- о Keys to Success (факторы успеха)
- Part I. Industry Environment Analysis (анализ внутреннего рынка)
 - о Industry Overview (маркетинговый анализ)
 - Dominant Economic Features (доминирующие экономические факторы)
 - Products & Market (продукт и рынок)
 - Key Success Factors (факторы успеха)
 - о Competitor Environment (анализ конкурентной среды)
 - Strategic Group Map (стратегическое картографирование)
 - Types of Competitors (виды конкурентов)
 - Immediate Competitors (прямые конкуренты)
 - о Entertainment Strategy (стратегия рынка развлечения)
 - Impending Competitors (будущие конкуренты)
 - Market Share Analysis (анализ доли рынка)
 - Competitive Edge (конкурентное преимущество)
- Part II. Internal Environment Analysis (анализ внутреннего рынка)
 - о Market Analysis Summary (маркетинговый анализ)

Рис. 1. Пример разработки дизайна мероприятия симуляции «Sea Island»

- Target Market Segment (целевой сегмент рынка сбыта)
- Target Market Segment Strategy (стратегия для целевого сегмента рынка сбыта)
- Marketing Strategy and Implementation (маркетинговая стратегия и ее применение)
 - о Operational Plan (организационный план мероприятия)
- Date (дата)
- Location (место)
- Management & Operations (организационные и управленческие факторы проведения мероприятия)
 - Inventory (инвентарный список)
 - Floor Plan (план мероприятия)
 - Event Personnel (персонал)
 - Event Product and Services (продукция и услуги)
- Event Performance Scenario (сценарий программы развлечений)
 - Event Food and Beverage (еда и напитки)
 - Event Design (дизайн мероприятия) (рис. 1)
 - Event External Threats and Opportunities (анализ внешних угроз и возможностей)
 - о Financial Plan (финансовый план), включающий start-up expenses (начальные расходы)

В заключительной части преподаватель проводит индивидуальную беседу с проектным менеджером, представителем от каждой группы, принимая бумаги, отмечая плюсы и минусы проекта каждого в отдельности.

Кроме того, нам представляется целесообразным применять возможности виртуаль-

ной симуляции, имеющей преимущественно развлекательный компонент в обучении, направленный на повышение мотивации, интереса, энтузиазма, вовлеченности и снижение компьютерной тревожности студентов. Мы считаем, что развлекательный компонент помогает достичь желаемого результата в обучении иностранному языку лишь при условии рационально, системно разработанной интегрированной программы с включением в нее профессиональной терминологии, лексики, практико-ориентированных кейсов, сценариев ролевых и деловых игр, продуктивных видов учебной деятельности, выстроенных на междисциплинарной и метапредметной основе и ориентированных на взаимодействие с профессиональной документацией.

Далее мы рассмотрим компьютерную симуляцию «Virtual Manager» (рис. 1), включающую четыре уровня сложности. Приведем примеры некоторых заданий данной компьютерной симуляции.

Инструкции: *click on ground to move player* (кликните пол, чтобы персонаж начал движение). *click on person for interaction* (кликните персонажа, чтобы инициировать диалог).

Задание №1. *It's your first day of job as a Hotel Manager. Have fun! (Сегодня первый день, когда Вы приступаете к обязанностям управляющего отелем! Удачи Вам!)*

– *Take your ID card.* (Возьмите вашу ID-карту!)

– *Take your room key.* (Возьмите ключ от номера.)

– *Go to your office* (Идите в офис.) (рис. 2)

Задание №2. *Take a tour of the hotel rooms, visit Room 102 for inspection. Make sure they are clean before the arrival of the guests.* (Проведите проверку номеров, в том числе номера 102. Убедитесь, что номер готов к приезду гостей.)

– *Pick up the room's list from office table.* (Возьмите список номеров на столе в вашем кабинете.)

Рис. 2. Virtual Manager

– *Pick up the room 102 keys. (Возьмите ключ от номера 102.)*

– *Take a visit to the room 102 for inspection. (Проверьте номер 102.)*

Итак, управление операционной деятельностью гостиницы в рамках симуляции «Virtual Manager» включает ряд взаимосвязанных процессов, классифицируемых по категориям:

– *функции стойки регистрации*: продажи и регистрация, бронирование номеров, регистрация и выписка гостей из номеров. Принятые решения включают в себя ценообразование, рекламные акции, штатное расписание и деятельность менеджера службы приема и размещения;

– *уборка номеров, мест общего пользования и прилегающей территории отеля*. Принятые решения касаются всей службы номерного фонда, включая выбор приоритетных задач, определение подрядных организаций для пополнения штата обслуживающего персонала и деятельность менеджера данной службы;

– *офисные функции. HR (отдел кадров)*: решения о найме, обучении и выплате компенсаций; *закупки* (управление снабжением и снабжение); *финансовое планирование* (оценка продаж и расходов для составления прогнозов операционной деятельности и ценообразования);

– *операционная деятельность ресторанной службы*.

Для эффективной реализации дидактических возможностей бизнес-симуляции как современной формы деловой игры, не обусловленной жестким регламентом и позволяющей обучающимся импровизировать в условиях безрисковой учебной среды, моделирующей реалии будущей профессиональной операци-

онной и управленческой деятельности, необходимо системно-интегрированное применение современных цифровых, мобильных, компьютерных и веб-технологий, включающих блоги, социальные сети, видеохостинги, веб-сайты, массовые открытые онлайн-курсы, равно как и не менее важна интеграция в программу обучения наряду с симуляцией различных интерактивных методов, таких как этические дилеммы, кейсы, стартапы, тренинги, проекты, дискуссии и мозговые штурмы.

Крайне важным в процессе разработки занятия на основе симуляции планировать применение ресурсов не только профильно ориентированного содержания, но и лингво-профессиональной направленности, включающих часто употребляемые речевые обороты; терминологию; тренировочные упражнения (drills), тем самым нивелируя непонятные моменты и предоставляя обучаемым необходимую информацию для успешного использования новейших симуляционных методов обучения.

Итак, с учетом комплексного характера симуляции, включающего элементы имитационных методов игрового и неигрового взаимодействия, а также неимитационные методы дискуссионного типа, мы считаем целесообразным понимать бизнес-симуляцию как современную форму интерактивного обучения, интегрирующую особенности игротехнических, дискуссионных, проблемных, проектных и тренинговых технологий, направленных на моделирование межпредметного содержания будущей лингвопрофессиональной деятельности и активизацию иноязычной коммуникации в практико-ориентированных ситуациях делового общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бородиенко А. В. Бизнес-симуляция vs традиционные педагогические технологии: эффекты использования // Образовательные технологии. 2014. №4. С. 71-77.
2. Основы методики обучения иностранным языкам: Учебное пособие / Н.Д. Гальскова, А.П. Василевич, Н.Ф. Коряковцева, Н.В. Акимова. М.: КНОРУС, 2017. 390 с.
3. Biggs J. Teaching for quality learning. Buckingham: SRHE and Open University Press. UK, 1999. 335 p.
4. Faria A.J., Hutchinson D., Wellington W.J., Gold S. Developments in Business Gaming: A Review of the Past 40 Years // Simulation & Gaming. 2009. V. 40. №4. Pp. 464-487.

5. *Feinstein A., Mann S.* The development and assessment of a foodservice instructional simulation technique (FIST) // *Journal of Hospitality and Tourism Education*. 1999. V. 10. №3. Pp. 19-27.
6. *Foucar-Szocki R.* The Restaurant Simulation // *Hospitality Education and Research Journal*. 1989. V. 13. №3. Pp. 415-425.
7. *Kerr J. Y. K.* Milestones in ELT British Council. Games, Simulations and Role-playing. London: British Council. UK, 2015. 47 p.
8. *Ments V. M.* The Effective Use of Role-Play: A Handbook for Teachers and Trainers. New York: Nichols Publishing. US, 1989. 186 p.
9. *Percival F., Ellington H. I.* The place of case studies in the simulation/gaming field // In P. Race and D. Brooks (eds) *Perspectives on academic gaming and simulation 5: Simulation and Gaming for the 1980s*. London: Kogan Page Ltd. UK, 1980. Pp. 21-30.
10. *Reinders H.* Digital games in language learning and teaching. Basingstoke: Palgrave MacMillan. UK, 2012. 232 p.
11. Sea Island Resort [Сайт]. URL: <https://www.seaisland.com/about-sea-island/> (дата обращения: 15.08.2020).

BUSINESS SIMULATION VS BUSINESS GAME: CHALLENGES OF CONTEMPORARY VOCATIONAL FOREIGN LANGUAGE TEACHING

© E. A. Perova

North Caucasus Federal University, Stavropol, Russia

Although numerous studies were devoted to the taxonomy of business games, contemporary vocational foreign language training has transformed its methods and techniques to web-based computer assisted language learning practices and scenarios in order to meet the needs of education in the digital age. In this context, the paper aims to identify the theoretical and methodological difference between the definitions "business simulation" and "business game". Relating to the issue, this study dwells upon the effective application of virtual simulation "Virtual Manager" along with project-based simulation "Sea Island" as tools for vocational foreign language teaching of future hospitality professionals. The important finding of the research is the ability of business simulation to become an effective tool for affective, cognitive and behavioral learning in case it is properly selected and carefully integrated into a subject-matter and interdisciplinary curriculum and consistent with students' language proficiency, cognitive level and professional expertise.

Keywords: simulation, hospitality, modelling, case study, role-playing, business game.

REFERENCES

1. Borodienko, A. V. (2014) 'Biznes-simulyaciya vs tradicionnye pedagogicheskie tekhnologii: efekty ispol'zovaniya'. *Obrazovatel'nye tekhnologii*. [Business simulation vs traditional pedagogical technologies: the impacts of implementation. Educational technologies]. №4. Pp. 71-77.
2. Galskova, N. D., Vasilevich, A. P., Koryakovceva, N. F. and Akimova N. V. (2017) *Osnovy metodiki obucheniya inostrannym yazykam: Uchebnoe posobie* [The basics of foreign language teaching methodology: textbook]. KNORUS. Moscow. 390 p.

3. Biggs, J. (1999) "Teaching for quality learning", Buckingham: SRHE and Open University Press. 335 p.
4. Faria, A. J., Hutchinson, D., Wellington, W. J. and Gold, S. (2009). 'Developments in Business Gaming: A Review of the Past 40 Years' / *Simulation & Gaming*. V. 40. №4. Pp. 464-487.
5. Feinstein, A. and Mann, S. (1999). "The development and assessment of a foodservice instructional simulation technique (FIST) '. *Journal of Hospitality and Tourism Education*. V. 10. №3. Pp. 19-27.
6. Foucar-Szocki, R. (1989). 'The Restaurant Simulation'. *Hospitality Education and Research Journal*. V. 13. №3. Pp. 415-425.
7. Kerr, J. Y. K. (2015) "Milestones in ELT British Council. Games, Simulations and Role-playing," London: British Council. UK. 47 p.
8. Ments, V. M. (1989) "The Effective Use of Role-Play: A Handbook for Teachers and Trainers," New York: Nichols Publishing. USA. 186 p.
9. Percival, F. and Ellington, H. I. (1980) 'The place of case studies in the simulation/gaming field'. In P. Race and D. Brooks (eds) *Perspectives on academic gaming and simulation 5: Simulation and Gaming for the 1980s*. London: Kogan Page Ltd. Pp. 21-30.
10. Reinders, H. (2012) "Digital games in language learning and teaching" Basingstoke: Palgrave MacMillan. UK. 232 p.
11. Sea Island Resort [site], available at: <https://www.seaisland.com/about-sea-island/> (accessed: 15.08.2020).