

---

---

# КОММУНИКАЦИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

---

---

УДК 378

О.Я. Гойхман<sup>1</sup>

## КОММУНИКАТИВНАЯ МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

O.Ya. Goikhman

### COMMUNICATIVE METHODOLOGY OF PRACTICAL TRAINING

Совершенствование преподавания учебных дисциплин более эффективно осуществляется с помощью использования на практических занятиях коммуникативных технологий. Исходя из этого, в целях активизации понимания и усвоения профессионально ориентированного курса «Современная пресс-служба», нами был разработан и апробирован на практическом занятии обучающий тренинг «Формируем пресс-службу». Тренинг проводился после завершения лекционных тем первого раздела: «Основные характеристики современной пресс-службы» [2].

В задачи тренинга входило развитие профессиональной и коммуникативной компетентности будущего выпускника вуза, что можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с внутренней и внешней коммуникативной средой.

Тренинг состоял из следующих этапов.

**Этап 1.** Построение схемы идеальной пресс-службы.

Шаг 1. Составляется схема, включающая все структуры/отделы пресс-службы. В схеме учитываются по три наиболее важные, по мнению студента, функции каждого отдела.

---

<sup>1</sup> Доктор педагогических наук, профессор НОУ ВПО «Российский новый университет».

© Гойхман О.Я., 2014.

Шаг 2. Объявляется круглый стол, который проводит ведущий преподаватель, обсуждаются и утверждаются наиболее важные, по мнению группы, функции каждого отдела.

**Этап 2.** Определение профессиональных качеств, которыми должен обладать сотрудник конкретного отдела пресс-службы.

Шаг 1. Участники тренинга получают бланк (табл. 1), в котором записаны 10 профессиональных качеств и имеются еще пять свободных строк, в которые, по желанию, можно вписать качества, которые, по мнению участника, необходимы специалисту пресс-службы, но отсутствуют в предложенном бланке. Эти качества предлагалось проранжировать по принципу «более важные – важные – менее важные».

Шаг 2. Организуется круглый стол, в процессе работы которого участники определяют оптимальную значимость профессиональных качеств сотрудника пресс-службы. Дискутируя, участники утверждают качества, которые, по их мнению, являются: более важными (5) – важными (3) – менее важными (2).

Шаг 3. Каждый участник определяет по пять качеств, которыми должен обладать сотрудник соответствующего отдела пресс-службы: специалист по мониторингу, аналитик, текстовик, орговик, специалист по аккредитации, сотрудник технического отдела.

## Формируем штат пресс-службы

№ п/п	Профессиональные качества сотрудников пресс-службы	Специалист по мониторингу	Специалист-аналитик	Специалист-текстовик	Специалист-орговик	Специалист по аккредитации
1.	Оперативность					
2.	Грамотность					
3.	Проф. компетентность					
4.	Тактичность					
5.	Целеустремленность					
6.	Креативность					
7.	Срессоустойчивость					
8.	Внимательность					
9.	Ответственность					
10.	Терпеливость					
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

Шаг 4. Обсуждаются оптимальные, по мнению группы, профессиональные качества специалиста каждого отдела пресс-службы.

**Этап 3.** Оценка студентами их участия в дискуссии. Каждый участник получает бланк (табл. 2.), в котором записаны умения, необходимые для ведения дискуссии. Оставлены две пустые строки для того, чтобы вписать (если будут) умения, необходимые по мнению участника.

Таблица 2

## Результаты участия в дискуссии

№ п/п	Результаты участия	№ п/п
	Улучшилось умение взаимодействовать	
	К дискуссии надо готовиться	
	Углубилось понимание проблемы	
	Трудно было вклиниться в спор	
	Понятно, для чего нужно умение дискутировать	
	Видно, кто из участников лучше подготовлен к проблеме	
	Умение дискутировать пригодится в жизни	
	Умение дискутировать пригодится в профессиональной деятельности	
	Ничего нового для меня	
	Непонятно, зачем нам это	

Их необходимо проранжировать. Здесь также возможны два шага: если участников не более восьми, то ранжирование проводится на индивидуальном уровне, если участников больше и они объединялись в условные пресс-службы из двух сотрудников, то результаты ранжирования после обсуждения могут измениться.

Следует отметить, что этот этап важен не только для размышления студентов над итогами их участия в дискуссии, но и для анализа преподавателем приоритетов каждого из них в понимании дискуссионного процесса.

Проведение этапов тренинга напрямую зависит от количества участников. Так, если участвуют 12–16 чел, то вводится дополнительный этап, когда студенты, проходящие этап 1 индивидуально, объединяются затем в условные пресс-службы из двух человек: глава пресс-службы и пресс-секретарь. Руководствуясь своими индивидуальными вариантами, они утверждают общий оптимальный вариант 5 профессиональных качеств сотрудников соответствующего отдела. Для студентов, а в большей степени для преподавателя, имеет значение, чьи именно предложения вошли в пять выбранных профессиональных качеств в каждой условной пресс-службе.

Время на проведение тренинга зависит, прежде всего, от количества участников и уровня их подготовленности и составляет в среднем не менее четырех аудиторных часов.

Практика показала, что включать в мини-группы троих и более студентов нецелесо-

образно, поскольку дополнительные участники фактически будут, как правило, либо формально присутствовать, либо, по сути, отсутствовать. При нечетном количестве участников выделялась группа мониторинга, которая по заданию ведущего (преподавателя) учитывала и систематизировала статистические данные тренинга.

Выявление качеств «методом тыка», в принципе, возможно, но это будет свидетельствовать о том, что студенты не увлечены тренингом. Ситуацию возможно исправить/улучшить в ходе коллегиального утверждения необходимых качеств.

Преподаватель, который проводит тренинг, должен владеть ситуацией и вместе с участниками работать на результат, используя метод комментирования. Под комментированием в данном случае понимается такая коммуникативная техника, используя которую «руководят группами и приводят их к нужному результату, не влияя на участников в отношении содержания деятельности» [1, с. 149].

Здесь важно отметить тот факт, что обучаемые, оказываясь в условиях, близких к реальным, имеют возможность объективно оценить свои силы и знания, убедиться в необходимости восполнять и совершенствовать их. [3]

### Литература

1. Брандемайер К., Нойман Р. Мастер словесной атаки: как воздействовать на людей магией слова / пер. с нем. – 2-е изд. – Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 189 с.

2. Гнетнев А.И., Филь М.С. Современная пресс-служба : учебник. – Ростов н/Д. : Феникс, 2010. – 414 с.

3. Гойхман О.Я., Гончарова Л.М. Система тренингов по речевой коммуникации в общей структуре подготовки специалистов по связям с общественностью, туризму и сервису : материалы Международной научно-практической конференции. – Калининград, 2009. – С. 172–175.