

компании с постоянной и сплоченной командой. Действительно, если удовлетворенность персонала напрямую влияет на качество услуг, то как можно организовать хороший сервис с недовольными сотрудниками?

В современном мире, когда высокое качество образования очень важно для бизнеса, обучение клиентоориентированности выходит на первый план. Развивая долгосрочные отношения с клиентом, как это принято в зарубежных компаниях уже достаточно давно, мы сможем существенно повысить конкурентоспособность предприятий нашей страны.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Ингильери, Л.** Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности / Л. Ингильери, М. Соломон. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013.
2. **Смирнов, Ю. И.** Клиентоориентированность как способ получения дополнительной прибыли / Ю. И. Смирнов. – М. : ФЛИНТА, 2043.
3. **Шикунова, Н.** Нельзя заставить любить / Н. Шикунова // Персонал-Микс. – 2006. – № 7–8. – 23 с.

РОЛЕВЫЕ ИГРЫ В КУРСЕ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ В ФОРМИРОВАНИИ АНТИКОРРУПЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ ОБУЧАЕМЫХ

Попов Александр Александрович

Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ, Республика Беларусь
popovsanson@yandex.by

Типовая учебная программа курса «Противодействие коррупции» в качестве цели изучения учебной дисциплины определяет формирование у обучающихся системы компетенций, необходимых для устойчивого негативного отношения к любым формам и проявлениям коррупции, а также знаний и навыков в области противодействия коррупции, позволяющих выявлять в процессе будущей профессиональной деятельности коррупционные риски, использовать соответствующие технологии их преодоления. В числе используемых педагогических методик и технологий, отвечающих целям и задачам изучения дисциплины включены в частности ситуационные ролевые игры, как методы мотивации учебно-познавательной активности обучаемых. Включение ролевых игр в процесс преподавания учебной дисциплины представляется исключительно важным именно в отношении формирования устойчивого нега-

тивного отношения к коррупции, выполняет не только образовательную, но и воспитательную функции. Ролевые игры в учебном процессе позволяют на практике освоить способы и действия необходимые в сложных жизненных ситуациях, изменить или скорректировать отношение обучаемых к коррупционному поведению партнеров. Ситуационно-ролевая игра позволяет реализовать идею социального закаливания – контрастных точечных прикосновений к личному и социальному опыту молодого человека с целью повышения его сопротивляемости негативному воздействию среды обитания, мобилизации потенциала для продуктивного решения жизненных трудностей, успешной адаптации в разнообразных ситуациях [2]. Игра, не навязывая участнику чужих установок, позволяет приобрести навыки принятия ответственных решений. Ролевая игра предполагает исполнение каждым из играющих определенной роли, то есть действия играющего формируются исходя из заданных преподавателем ролевых установок. Эта установки, так же как и исполняемые роли могут изменяться в ходе занятия. В ролевых играх участникам предоставляется возможность показать существующие стереотипы реагирования в различных ситуациях; разработать и использовать новые стратегии поведения; отработать, пережить, свои внутренние опасения и проблемы [1]. По своему характеру ролевая игра в курсе Противодействия коррупции – игра-драматизация (разыгрывание сценок, исполнение ролей). Участникам таких игр предлагаются определенная конфликтная ситуация и описание персонажей, участвующих в ней (роли). Формат учебного курса «Противодействие коррупции» не позволяет организовывать продолжительные по времени ролевые игры. В рамках четырех запланированных практических занятий наряду с отработкой основных учебных вопросов, целесообразно проведение непродолжительных по времени малых 10–15 минутных игр, по нескольким сценариям. Подготовка к проведению ролевых игр отличается в зависимости от того будет игра проводиться по заранее подготовленному сценарию (сценарная игра) или как не сценарная импровизация. В первом случае обязательна разработка сценария игры, во втором – подготовка инструкций для участников. В каждой игре должны быть выбраны активные и пассивные (подыгрывающие) участники. Активному участнику в ролевой игре предстоит принимать решение, сделать основной нравственный выбор. Поскольку участвовать в играх студенты старших курсов, целесообразно дать возможность самостоятельно выбрать роли. В условиях ограниченного лимита учебного времени разумно выбрать сценарный вариант игры. Сценарная игра к тому же является управляемой (роли и реплики участников заданы заранее) и позволяет гарантировать достижение поставленного результата. В усло-

виях неуправляемой игры-импровизации для преподавателя всегда существует риск потерять контроль над ситуацией и вместо формирования у обучаемых негативного отношения к коррупции получить совершенно обратный результат. Разработанный сценарий, или инструкции участникам, доводятся до участников игры либо на самом занятии (в этом случае требуется не менее 5–10 минут на подготовку участников), а в случае если в игре более 2-х ролей, то и этого времени может оказаться недостаточно. В ходе преподавания курса нарабатана и используется практики размещения предлагаемых к разыгрыванию на предстоящем практическом занятии сценариев ролевых игр на учебном портале. Это позволяет всем студентами не только ознакомиться с уже готовым сценарием, но и внести в игру элементы своего собственного творчества. Не менее важным элементом подготовки к занятию является подготовка рефлексивной части занятия и вопросов для обсуждения итогов игры. Практическое занятие, где предполагается использование ролевых игр, начинается с информационной части, в ходе которой в форме устных сообщений и презентаций обучаемым доводятся основные положения действующего законодательства и примеры реальных судебных решений по коррупционным правонарушениям. Опыт проведения игр свидетельствует о важности напоминания участникам требований к безопасному поведению в ходе игры. Не допускается применение физического воздействия на партнеров, захваты, удары, толчки, подсечки, оскорбительные выражения и использование ненормативной лексики. Затем с минимальными затратами аудитория подготавливается к проведению игры и преподаватель напоминает правила игры и дает сигнал к началу действия. После окончания игры следует поблагодарить «актеров» необходимо провести «деролинг» напомнить участникам о том, что игра завершена, и они вновь стали студентами одной группы. В этой фазе занятия психологически важно снять негативные эмоции. Преподаватель задает вопросы участникам о том, все ли им удалось сделать, так как было задумано, если что-либо не удалось, назвать свои ошибки и недоработки. Ролевая игра всегда предполагает наличие двух частей – самой игры и ее обсуждения (фаза рефлексии). Игра ради игры сама по себе не несет педагогической нагрузки.

После разыгранной сценки, или же, при отсутствии такой возможности, после разыгрывания участниками последней сценки, следует провести смысловое обсуждение.

Преподаватель задает обучаемым вопросы о качестве разыгранных сцен, их связи с реальной жизнью. Всем обучаемым предлагается высказаться по следующему кругу вопросов:

1. Знакомы ли вам проигрываемые ситуации?

2. Сталкивались ли с ними вы или ваши друзья?
3. Что было легким в проблемной ситуации?
4. Что было самым трудным в проблемной ситуации?
5. Какие последствия могли наступить в случае нарушения закона?
6. Что вы вынесли для себя из этой ролевой игры?
7. Что можно добавить в игру? [3]

Опыт свидетельствует о том, что подавляющее число участников игр заинтересованно относятся к их проведению. Активное участие в играх принимают и те студенты, кто обычно пассивно отмалчиваются на семинарах. Как правило, участники игр проявляют собственную инициативу и вносят в предложенные сценарии сценок собственные реплики, готовят реквизит. Участие в различных формах ролевых игр, повышают мотивацию и заинтересованность обучаемых, позволяет на собственном опыте пережить ситуации реализации или нарушения их прав. Эмоциональный опыт, приобретенный в ходе игры, не только пробуждает интерес к проблеме, но и формирует верную позицию в обстоятельствах нравственного выбора.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Азарнова, А.** Ролевая игра в психологическом тренинге [Электронный ресурс] / Анна Азарнова. – Режим доступа: <http://5psy.ru/obrazovanie/rolewaya-igra-v-psihologicheskom-treninge.html>.
2. **Изотова, М. А.** Инновации в социокультурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / М. А. Изотова, Ю. А. Матюхина. – Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/izotova2-4.htm.
3. **Штромбергер, Л. Н.** Мастер-класс: тренинг (ролевая игра) «Сумей сказать – нет!» [Электронный ресурс] / Л. Н. Штромбергер. – Режим доступа: <http://reg-19.ru/sotcialnyu-pedagog/2012-11-29/master-klass-trening-rolewaya-igra>.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАУЧНОГО ПОТЕНЦИАЛА ВЕБ-КОНФЕРЕНЦИЙ ДЛЯ АПРОБАЦИИ СТУДЕНЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Прохорова Татьяна Владимировна

Институт бизнеса и менеджмента технологий БГУ, Республика Беларусь
prokhorova@sbmt.by

В соответствии со Стратегией развития информатизации в Республике Беларусь на 2016–2022 гг. электронное обучение является одним из