УДК 378.147:378.016::811.1 DOI 10.26170/po19-05-09
ББК Ш12/18-9 ГРНТИ 14.85.09 Код ВАК 13.00.02

Перова Елена Александровна,
аспирант кафедры романо-германской филологии и лингводидактики, Гуманитарный институт, Северо-Кавказский федеральный университет; 355009, Россия, г. Ставрополь, ул. Пушкина, 1Е (корп. 20), к. 207а; e-mail: alenaaperova@gmail.com

БИЗНЕС-СИМУЛЯЦИЯ «VIRTUAL HOTEL» КАК СРЕДСТВО ЛИНГВОПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ «СЕРВИС И ТУРИЗМ»

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: компьютерная бизнес-симуляция; лингвопрофессиональное обучение; информационные технологии; студенты; иностранные языки; методика преподавания иностранных языков в высшей школе; индустрия гостеприимства; профессиональная терминология; службы гостиницы.

АННОТАЦИЯ. Актуальность выбранной темы обусловлена необходимостью внедрения инновационных педагогических технологий в процесс обучения иностранному языку будущих специалистов индустрии гостеприимства. Целью данного исследование является оценка эффективности компьютерной бизнес-симуляции «Virtual Hotel» в преподавании дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации». Методом данного исследования, наряду с общенаучными, является моделирование образовательного процесса, ориентированного на формирование лингвистических, социокультурных и профессиональных компетенций в ходе обучения иностранному языку будущих специалистов индустрии гостеприимства. Нами была разработана модульная структура обучения профессиональному иностранному языку на основе бизнес-симуляции «Virtel», включающая 7 общих и 13 дополнительных модулей для персонала служб приема и размещения, общественного питания и номерного фонда. Основными модулями являются разговор на общие темы и формы приветствия; ответы на вопросы в вежливой форме; предоставление, переспрос и уточнение информации; общая этика вежливости и деловой этикет; разрешение конфликтных ситуаций; владение общей финансовой грамотностью. Более того, в моделируемых профессиональных контекстах необходимо научить студентов профессионально маркированным стратегиям уверенной и эффективной коммуникации, необходимым для персонала служб общественного питания, номерного фонда, приема и размещения и т. д. Данная статья демонстрирует, как компьютерная бизнес-симуляция может служить инструментом принятия и оформления эффективных решений как операционного, так и управленческого уровня средствами иностранного языка. Важным выводом этого исследования является то, что бизнес-симуляция «Virtel» позволяет студентам применить функциональные знания в ходе иноязычной профессиональной подготовки.

Perova Elena Aleksandrovna,
Postgraduate Student of the Department of Romance and Germanic Philology and Linguodidactics, Institute of Humanities, North Caucasus Federal University, Stavropol, Russia.

BUSINESS SIMULATION “VIRTUAL HOTEL” AS A METHOD OF FACILITATING PROFEESIONAL LANGUAGE ACQUISITION IN HOSPITALITY HIGHER EDUCATION CURRICULUM

KEYWORDS: computer business simulation; foreign language for professional purposes teaching; information technology; students; foreign languages; methods of foreign language teaching in higher education; hospitality industry; professional terminology; hotel departments.

ABSTRACT. The relevance of the chosen topic is due to the need to introduce innovative pedagogical technologies in the process of teaching a foreign language to future specialists in the hospitality industry. The aim of this study is to evaluate the effectiveness of the computer business simulation “Virtual Hotel” in teaching the discipline “Foreign language in the field of professional communication”. The method of this study, along with the general scientific, is the modeling of the educational process, focused on the development of linguistic, socio-cultural and professional competences in the course of teaching a foreign language to future specialists in the hospitality industry. We have developed a modular structure of foreign language for professional purposes teaching based on the business simulation “Virtel”, including 7 common and 13 additional modules for reception, housekeeping and catering facilities. The main modules are the conversation on general topics and forms of greeting; answers to questions in a polite manner; provision, review and clarification of information; general ethics of politeness and business etiquette; conflict resolution; general financial literacy. Moreover, in simulated professional contexts, it is necessary to teach students to professionally labeled strategies for confident and effective communication that are necessary for reception, housekeeping and catering personnel. This article demonstrates how computer business simulation can serve as a tool for making and shaping effective decisions at both the operational and managerial levels by means of a foreign language. Important conclusion of this study is that the business simulation “Virtel” allows students to apply functional knowledge in the course of foreign language for professional purposes training.

Введение

Долгое время в отечественной педагогической практике подготовки специалистов соответствующей отрасли господствовал тезис о том, что основная задача образования заключается в формировании у обучающихся прочных знаний, необходимых для отечественной индустрии гостеприимства, и это обернулось рядом недостатков: часто специалист превращается в работника, который много знает, но мало что умеет и не обладает достаточным комплексом профессиональных навыков. Альтернативой данной парадигме образования выступает компетентностный подход, согласно которому основной целью образования является формирование у обучающихся способности к активному труду во всех его формах [2, с. 195].

В данной работе этот подход рассматривается на примере принципа интеграции дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» в общую программу профессиональной подготовки студента вуза. Следовательно, особую важность приобретает отбор практико-ориентированных материалов и технологий для обучения профессиональному иностранному языку: использование интернет-ресурсов, социальных сетей, блогов, привлечение зарубежной профессуры для обмена опытом, консалтинг иностранных экспертов в сфере трансфера стандартов и опыта гостеприимства, программы академической мобильности студентов и интеграция бизнес-ориентированной модели подготовки студентов.

Наряду с популярностью технологии бизнес-симуляции в системе корпоративного обучения, мы видим потенциал ее применения и в сфере высшего образования [6, с. 4]. Следовательно, целью данного исследования является изучение эффективности бизнес-симуляции для лингвопрофессиональной подготовки студентов направления «Сервис и туризм».

Материалы и методы исследования

В данной статье нами был исследован опыт применения компьютерных симуляций в формировании коммуникативных компетенций студентов на основе работ таких западных ученых, как О. Дэма, И. Ивасаки, А. Крамер; роль и место компьютерных бизнес-симуляций в профессиональной подготовке студентов в трудах К. Армстронг, У. Бейнбриджа, Д. Брозика, А. Запалски, М. Нивиадомской-Бугай, Д. Радда, К. Робертса, Ф. Флэнеджина, Р. Шэнка, Дж. Эдельгейм.

Основным методом нашего исследования, наряду с общенаучными, является моделирование образовательного процесса, направленного на формирование навыков эффективной коммуникации в ходе профессионально ориентированного обучения иностранному языку будущих специалистов индустрии гостеприимства. Системный подход, модульность и возможность отбора содержания бизнес-ориентированной модели обучения в соответствии с профессиональными нормами и требованиями позволит повысить эффективность обучения студентов направления «Сервис и туризм».

Результаты исследования и их обсуждение

По утверждению О. Дэма и А. Крамер, в монокультурной и монолингвальной среде одним из наиболее эффективных средств обучения межкультурной иноязычной коммуникации является технология компьютерной симуляции [9, с. 78].

Согласно И. Ивасаки, компьютерные симуляции способствуют формированию социокультурных и лингвистических компетенций по принципу «five Cs»: *коммуникация* (communication), *культура* (culture), *связи* (connections), *сравнения* (comparisons) и *сообщества* (communities) [12, с. 210].

По мнению К. Армстронг, студенты в ходе выполнения заданий в виртуальном пространстве компьютерной симуляции интерпретируют, анализируют, находят, оценивают, действуют, решают проблемы, получают знания, но не осознают тот факт, что находятся в процессе обучения [7, с. 8].

С точки зрения У. Бейнбриджа, компьютерные симуляции способствуют формированию научного типа мышления, развитию навыков критического мышления и пониманию специфики профессиональной деятельности [8, с. 475].

Неоспоримым является тот факт, что применение бизнес-симуляции в процессе лингвопрофессионального обучения студентов направления «Сервис и туризм» необходимо осуществлять в соответствии с требованиями ФГОС, а также ориентируясь на задачи соответствующей образовательной программы. В ФГОС ВО по направлениям бакалавриата «Сервис» [3, с. 8], «Туризм» [4, с. 8] и «Гостиничное дело» [5, с. 7] определены следующий виды профессиональной деятельности: организационно-управленческая; производственно-технологическая; проектная; научно-исследовательская; сервисная; обеспечение мер безопасности людей на отдыхе; оказание профессиональной помощи при чрезвычайных ситуациях.

Следовательно, в модели профессиональной иноязычной подготовки будущих специалистов сферы гостеприимства долж-

© Перова Е. А., 2019

ны найти отражение объекты их будущей профессиональной деятельности. Профильно-ориентированные бизнес-симуляции должны быть адаптированы к следующим контекстам: экскурсионная, турагентская, сервисная, ресторанная деятельность, анимация, туроперейтинг, маркетинг, гостиничные услуги и т. д. [1, с. 104].

К. Робертс аргументирует эффективность симуляции для курсов гостеприимства тем, что данная технология позволяют наглядно продемонстрировать сложные аспекты гостиничного бизнеса в рамках учебной аудитории [13, с. 38]. Посредством симуляции студенты начинают понимать специфику и логику действий, необходимых в процессе управления отелем, и систему взаимодействий на рынке услуг [10, с. 72].

Согласно Дж. Эдельгейм, аналитические симуляции для индустрии гостеприимства позволяют моделировать определенное явление и анализировать его в процессе принятия решения. Например, симуляция, воссоздающая поток регистрации и выезда гостей отеля, дает возможность менеджеру службы приема и размещения анализировать уровень заполняемости отеля для составления эффективного графика работы персонала [11, с. 20].

А. Запалска, Д. Брозик, М. Нивиадомская-Бугай, Д. Радд, Ф. Флэнеджин полагают, что бизнес-симуляции, применяемые в подготовке будущих специалистов индустрии гостеприимства, являются формой активного обучения [13, с. 38]. К подобным профильно ориентированным симуляциям относятся: *Build your own business* (BYOB), *the Guest Experience sim*, *Cesim Hospitality*, *the Hotel Simulation* (HOTS), *HotelSim*, *the SLATE* (*Strategic Learning and Training Experience*) *Hotel* и т. д.

В данной статье нами рассмотрена компьютерная бизнес-симуляция «Virtual Hotel (Virtel)», которая может быть применена на практических занятиях: «Jobs in the hotel industry», «Hospitality corporate training», «Describing functions and purposes», «Dealing with guests requests», «Asking for permission», «Problems and complaints» — в рамках дисциплины «Иностранный язык в профессиональной коммуникации».

Многопользовательская 3D-онлайн-симуляция «Virtel» дает студентам возможность получить опыт обслуживания гостей и сформировать навыки иноязычной коммуникации в различных сценариях, таких как служба приема и размещения; хозяйственная служба; служба общественного питания [15, с. 5].

Разработанная нами модульная система обучения лингвопрофессиональным навыкам на основе компьютерной бизнес-симуляции «Virtel» представлена на рис. 1. Мы выделили 7 общих модулей и 13 дополнительных для персонала служб приема и размещения, общественного питания и номерного фонда.

Опишем некоторые из заданий компьютерной бизнес-симуляции «Virtel» с целью подтверждения ее дидактической значимости в формировании лингвопрофессиональных знаний и компетенций будущих специалистов индустрии гостеприимства.

Темы сценариев службы управления номерным фондом направлены на формирование и проверку операционных знаний уборочного оборудования, стандартов уборки номеров, правил безопасности и противопожарной охраны. Также студенты учатся распределять ресурсы в процессе операционной деятельности хозяйственной службы [15, с. 6].

В задании 1 части «Housekeeping» (рис. 2), опираясь на стандарты отеля и статус номеров, обучающиеся должны определить правильную последовательность уборки [15, с. 11].

Для успешного выполнения данного задания бизнес-симуляции необходимо владеть профильно ориентированной терминологией номерного фонда, например: *checkout* — гость оплатил счет, вернул ключи и покинул гостиницу; *due out* — номер освободится на следующий день после времени выселения; *on request* — услуга «уборка по запросу», или дополнительная уборка; *Econom* — типовой номер меньшего размера, чем стандартный; *Superior* — улучшенный номер большего размера, чем стандартный; *De Luxe* — номер повышенной комфортности, больше площадью, чем *Superior*.

Студенты должны руководствоваться основными правилами уборки номеров в гостинице: в первую очередь производится уборка номеров по просьбе VIP-гостей и далее по запросу остальных постояльцев; затем убираются номера, которые освободились после выезда проживающих; в заключение — номера после вечерних и ночных отъездов [14, с. 146].

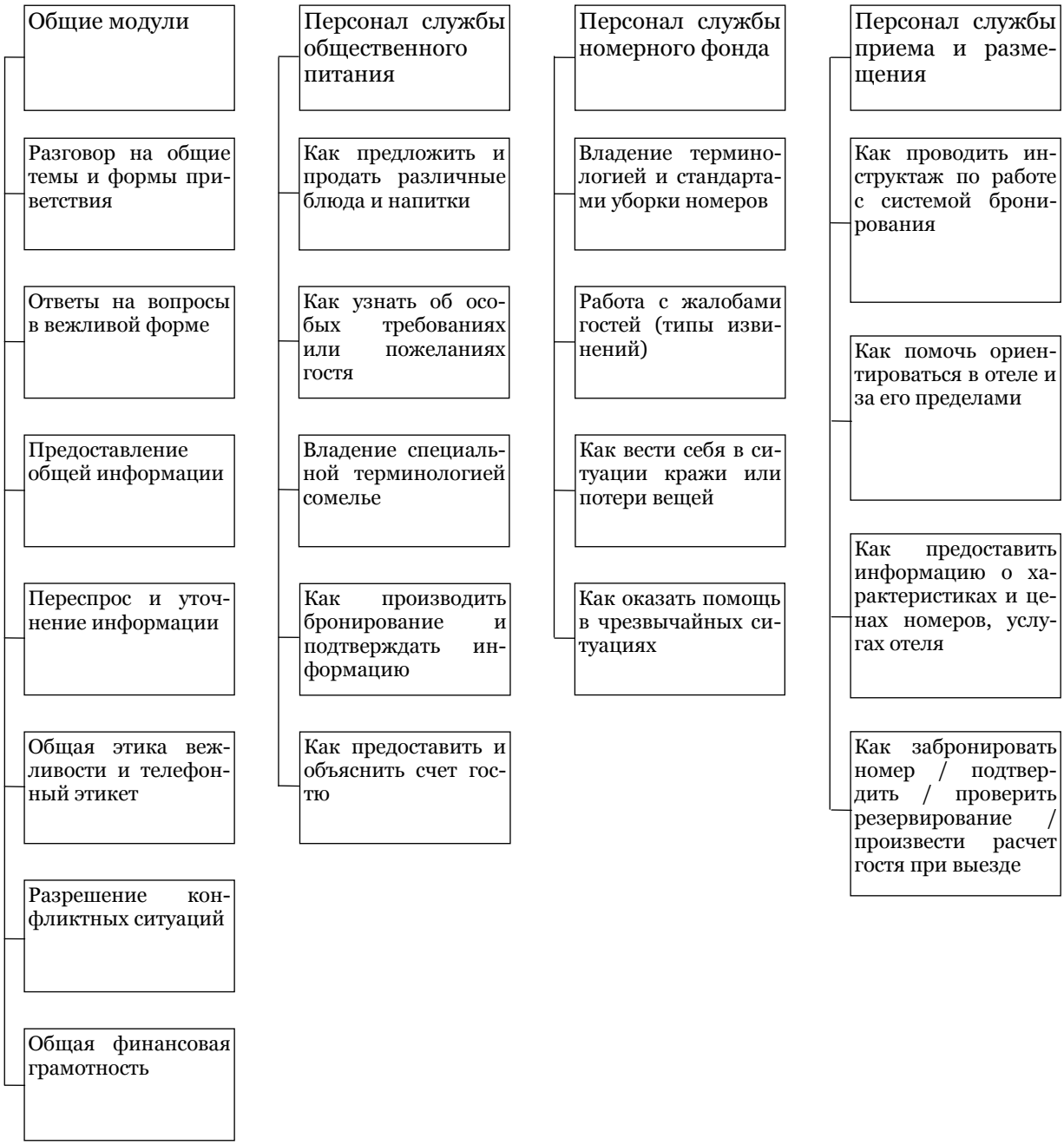
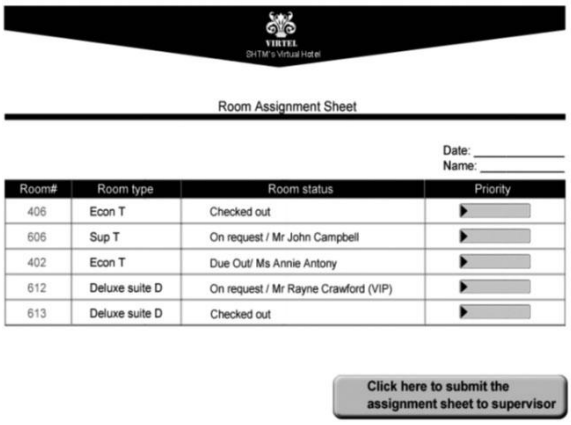


Рис. 1. Модульная структура бизнес-симуляции “Virtel” для обучения дисциплине «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»



VIRTEL
EHTM's Virtual Hotel

Room Assignment Sheet

Date: _____
Name: _____

Room#	Room type	Room status	Priority
406	Econ T	Checked out	
606	Sup T	On request / Mr John Campbell	
402	Econ T	Due Out/ Ms Annie Antony	
612	Deluxe suite D	On request / Mr Rayne Crawford (VIP)	
613	Deluxe suite D	Checked out	

Click here to submit the assignment sheet to supervisor

Рис. 2. Housekeeping, задание 1

Рис. 3. Housekeeping, задание 2

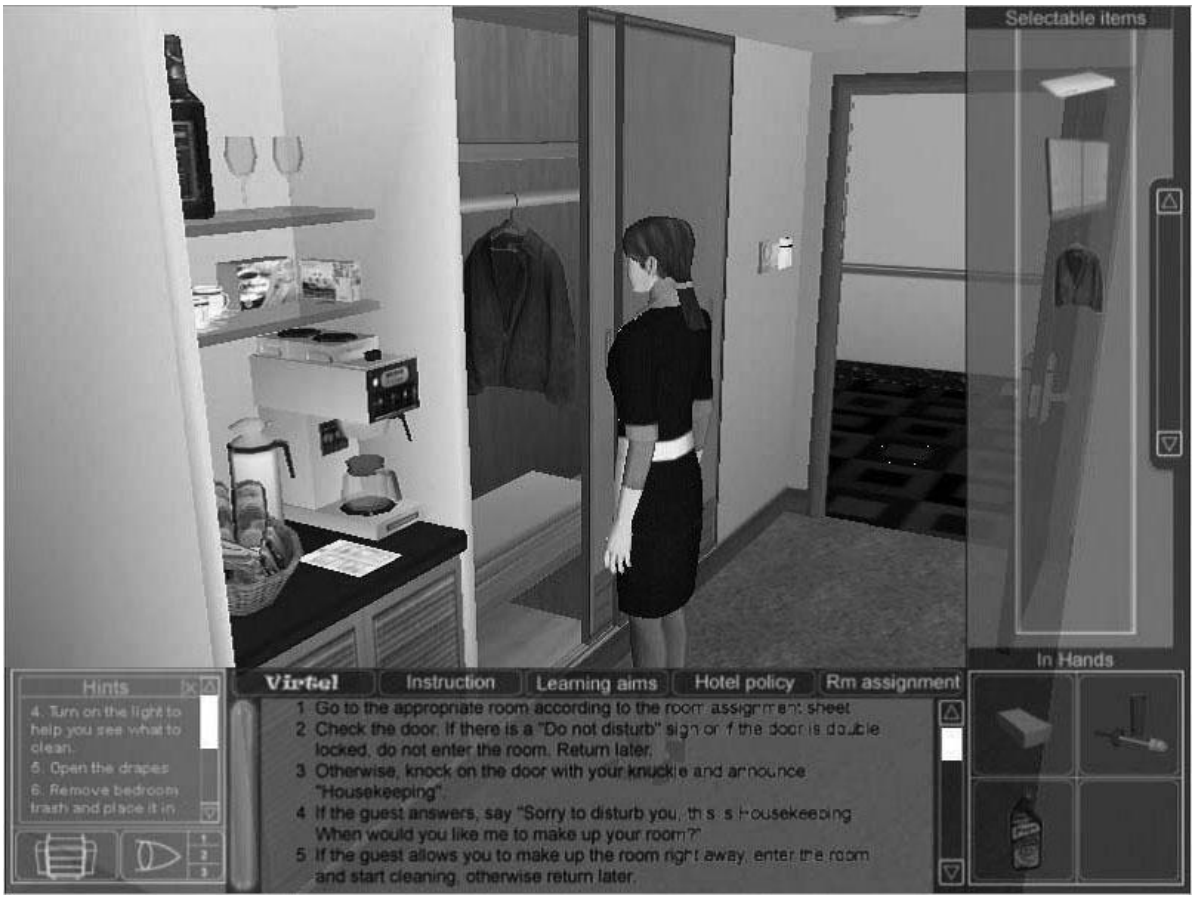


Рис. 4. Housekeeping, задание 3

Данное задание позволяет ознакомиться студентам с *room status terminology* и сформировать навыки принятия эффективных решений операционного уровня на основе специальных лингвопрофессиональных знаний.

В задании 2 части «Housekeeping» (рис. 3) в соответствии с правилами отеля и категорией номера, указанными в листе назначений, студенты должны загрузить необходимое количество принадлежностей для номера, например постельного белья, в тележку для уборочных средств [15, с. 11].

В задании 3 части «Housekeeping» (рис. 4), согласно операционным стандартам отеля и последовательности назначений, студентам следует убрать номер, используя соответствующие предметы комплектации и уборочные средства.

Заключение

Компьютерная бизнес-симуляция «Virtel» обеспечивает моделирование ситуаций лингвопрофессионального общения будущих специалистов индустрии гостеприимства с целевой аудиторией, формируя качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональных обязанностей в иноязычной среде. К таковым относятся навыки командного взаимодействия, разрешения конфликтов, эффективная коммуникация, грамотное выражение мыслей, принятие самостоятельных решений как операционного, так и управленческого уровня, владение элементами финансовой грамотности.

Из сказанного следует, что моделируемые ситуации в бизнес-симуляции для подготовки студентов направления «Сервис и туризм» должны предусматривать возможность практики устной и письменной лингвопрофессиональной коммуникации, в ходе которой будущие специалисты индустрии гостеприимства формируют и совершенствуют специфические профессиональные, лингвистические и социокультурные компетенции.

Во-первых, в воссоздаваемых ситуациях необходимо реализовать основные модули обучения, такие как разговор на общие темы и формы приветствия; ответы на вопросы в вежливой форме; предоставление общей информации; переспрос и уточнение информации; общая этика вежливости и телефонный этикет; разрешение конфликтных ситуаций; владение навыками составления финансовой и технической отчетности. Во-вторых, в моделируемых профильно ориентированных контекстах необходимо вооружить студентов профессионально маркированными стратегиями уверенной и эффективной коммуникации, необходимыми для персонала служб общественного питания, номерного фонда, приема и размещения и т. д.

ЛИТЕРАТУРА

1. Петрашевская Е. Г. К вопросу о моделировании иноязычной профессиональной деятельности бакалавров туризма // Научный вестн. МГИИТ. — 2015. — № 3 (35). — С. 99—110.
2. Писаревский Е. Л. Основы туризма. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 384 с.
3. Приказ «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования — бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 “Сервис”» : от 8 июня 2017 № 514 : с изм. и доп. в ред. от 29.06.2017 / Ми-во образования и науки Российской Федерации.
4. Приказ «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования — бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 “Туризм”» : от 8 июня 2017 № 516 : с изм. и доп. в ред. от 29.06.2017 / М-во образования и науки Российской Федерации.
5. Приказ «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования — бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 “Гостиничное дело”» : от 8 июня 2017 № 515 : с изм. и доп. в ред. от 29.06.2017 / М-во образования и науки Российской Федерации.
6. Суровцева В. А., Беликов Н. В., Курбатова В. А. Роль и место бизнес-симуляторов в практико-ориентированном обучении в высшей школе // Технологии в образовании — 2018. — Новосибирск : Сибир. ун-т потребительской кооперации, 2018. — С. 38—43.
7. Armstrong E. K. Applications of role-playing in tourism management teaching: An evaluation of a learning method // Journ. of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education. — 2003. — Vol. 2. — № .1. — P. 5—16.
8. Bainbridge W. S. The scientific research potential of virtual worlds // Science. — 2007. — Vol. 317. — P. 472—476.
9. Dema O., Kramer M. A. Teaching culture in the 21st century language classroom // Touch the World : Paper presented at Central States Conference on the Teaching of Foreign Languages / Faculty Publications: Department of Teaching, Learning and Teacher Education. — 2012. — Vol. 181. — P. 75—91.
10. García M. R., da Silva P. F. Acquisition of language and intercultural competences in tourism and hospitality studies through active experimentation in second life // Teaching English with Technology. — 2018. — Vol. 18. — № 2. — P. 69—92.
11. Edelheim J., Ueda D. Effective use of simulations in hospitality management education — A case study // Journ. of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. — 2007. — Vol. 6. — № 1. — P. 18—28.
12. Iwasaki I. Exploring Second Life for effective English as a Foreign Language and Culture Learning // Human sciences review / St. Andrew’s University. — 2014. — Vol. 45. — P. 205—220.
13. O’Halloran R., Deale C. Designing a Game Based on Monopoly as a Learning Tool for lodging development // Journ. of Hospitality & Tourism Education. — 2010. — Vol. 22. — № 3. — P. 35—48.
14. Penfold P. Learning Through the World of Second Life — A Hospitality and Tourism Experience // Journ. of Teaching in Travel & Tourism. — 2008. — Vol. 8. — № 2—3. — P. 139—160.
15. Penfold P., Kong W.F., Lee W. K. A. VIRTEL — Teaching hospitality with a virtual hotel e-simulation : Paper presented at APERA 2006: Asia-Pacific Educational Research Association International Conference (Hong Kong, 28—30 November, 2006). — P. 16.

REFERENCES

1. Petrashevskaya E. G. K voprosu o modelirovanii inoyazychnoy professional'noy deyatel'nosti bakalavrov turizma // Nauchnyy vestn. MGIIT. — 2015. — № 3 (35). — S. 99—110.
2. Pisarevskiy E. L. Osnovy turizma. — M. : Federal'noe agentstvo po turizmu, 2014. — 384 s.
3. Prikaz «Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya — bakalavriat po napravleniyu podgotovki 43.03.01 “Cervis”» : ot 8 iyunya 2017 № 514 : s izm. i dop. v red. ot 29.06.2017 / Mi-vo obrazovaniya i nauki Rossiyskoy Federatsii.

4. Prikaz «Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya — bakalavriat po napravleniyu podgotovki 43.03.02 “Turizm”» : ot 8 iyunya 2017 № 516 : s izm. i dop. v red. ot 29.06.2017 / M-vo obrazovaniya i nauki Rossiyskoy Federatsii.

5. Prikaz «Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya — bakalavriat po napravleniyu podgotovki 43.03.03 “Gostinichnoe delo”» : ot 8 iyunya 2017 № 515 : s izm. i dop. v red. ot 29.06.2017 / M-vo obrazovaniya i nauki Rossiyskoy Federatsii.

6. Surovtseva V. A., Belikov N. V., Kurbatova V. A. Rol' i mesto biznes-simulyatorov v praktiko-orientirovannom obuchenii v vysshey shkole // Tekhnologii v obrazovanii — 2018. — Novosibirsk : Sibir. un-t potrebitel'skoy kooperatsii, 2018. — S. 38—43.

7. Armstrong E. K. Applications of role-playing in tourism management teaching: An evaluation of a learning method // Journ. of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education. — 2003. — Vol. 2. — № .1. — P. 5—16.

8. Bainbridge W. S. The scientific research potential of virtual worlds // Science. — 2007. — Vol. 317. — P. 472—476.

9. Dema O., Kramer M. A. Teaching culture in the 21st century language classroom // Touch the World : Paper presented at Central States Conference on the Teaching of Foreign Languages / Faculty Publications: Department of Teaching, Learning and Teacher Education. — 2012. — Vol. 181. — P. 75—91.

10. García M. R., da Silva P. F. Acquisition of language and intercultural competences in tourism and hospitality studies through active experimentation in second life // Teaching English with Technology. — 2018. — Vol. 18. — № 2. — P. 69—92.

11. Edelheim J., Ueda D. Effective use of simulations in hospitality management education — A case study // Journ. of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. — 2007. — Vol. 6. — № 1. — P. 18—28.

12. Iwasaki I. Exploring Second Life for effective English as a Foreign Language and Culture Learning // Human sciences review / St. Andrew’s University. — 2014. — Vol. 45. — P. 205—220.

13. O’Halloran R., Deale C. Designing a Game Based on Monopoly as a Learning Tool for lodging development // Journ. of Hospitality & Tourism Education. — 2010. — Vol. 22. — № 3. — P. 35—48.

14. Penfold P. Learning Through the World of Second Life — A Hospitality and Tourism Experience // Journ. of Teaching in Travel & Tourism. — 2008. — Vol. 8. — № 2—3. — P. 139—160.

15. Penfold P., Kong W.F., Lee W. K. A. VIRTEL — Teaching hospitality with a virtual hotel e-simulation : Paper presented at APERA 2006: Asia-Pacific Educational Research Association International Conference (Hong Kong, 28—30 November, 2006). — P. 16.