

## ПЕРСПЕКТИВЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИМИТАЦИОННЫХ ИГР В ОБУЧЕНИИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ОБЩЕСТВЕННЫМ СВЯЗЯМ НА ПРИМЕРЕ ИГРЫ «PR-ПРОЦЕССЫ»

*Работа представлена кафедрой социального менеджмента.  
Научный руководитель - доктор философских наук, профессор Л. А. Громова*

Известно, что управление общественными связями является специализацией управленческого образования, которое фокусируется на передаче опытного знания. Имитационные игры - самый популярный метод формирования опыта без рисков. Тема статьи - как использовать игры, чтобы сформировать необходимые компетентности для управления общественными связями.

It is widely known that managing of public relations is the kind of management education which focuses on transferring of experience. Imitation games are one of the most popular method in business education that can help to create experience without any risks. The theme of the article is ways of using games in order to create proper competences for managing of public relations.

Практическая деятельность по управлению общественными связями опирается на область знаний, называемую «Связи с общественностью». Данная область включает фрагменты теории таких наук, как: социология, менеджмент, психология, информатика и т. д., а также специфические знания, касающиеся реализации профессиональной деятельности. Управление общественными связями можно рассматривать как самобытную социальную практику<sup>1</sup>, а также как инструмент эффективного маркетинга<sup>2</sup> или функцию эффективного менеджмента. Несмотря на столь различную трактовку сущности управления общественными связями, в данной статье эта деятельность будет рассматриваться в контексте менеджмента, поскольку субъект, осуществляющий эту деятельность, в первую очередь является менеджером<sup>3</sup>.

Таким образом, управление общественными связями можно рассматривать как специфическую менеджерскую компетенцию. Деятельность менеджера по общественным связям обеспечивает такой важный аспект общественных процессов, как гармонизация отношений и коммуникаций организации и общества в целом. Формирование данной компетенции подразумевает

ет: 1) развитие аналитического мышления; 2) развитие практических профессиональных умений и навыков (применение усваиваемой на занятиях теории); 3) развитие коммуникативного потенциала (необходимо научить субъекта эффективно взаимодействовать с другими людьми независимо от особенностей окружающей социальной среды); 4) развитие устойчивости к воздействию агрессивной конкурентной среды (при этом субъект не должен терять представлений о нравственности и морали).

Изначально формирование данной компетенции осуществлялось средствами традиционных форм аудиторного обучения и учебной практики. Однако зачастую практика не создает полного включения в среду, не дает исчерпывающего опыта взаимодействия, ограничивает ролевую позицию субъекта неестественными предписаниями и установками.

В современных условиях требуется применение инновационных педагогических технологий, основанных на модернизации и модификации традиционной системы обучения. Исследователи выделяют следующие технологии:

- на основе активизации и интенсификации деятельности учащихся;

- на основе эффективности организации и управления процессом обучения;

- на основе методического усовершенствования и дидактического реконструирования учебного материала. В группе технологий активного обучения наибольшую эффективность имеют игровые методы.

Данная статья посвящается изучению перспектив применения имитационной игры в формировании искомой компетенции менеджера. Любая имитационная игра – это функциональная действующая модель, выстроенная средствами имитационного моделирования. Имитационное моделирование является частным разделом моделирования наряду с математическим моделированием, статистическим моделированием и т. д. Оно подразумевает не только создание модели, но и ее применение для определения способа изменения реальности вокруг и внутри функционирующей модели, с целью перенесения полученного опыта на практику. Особая ценность имитационных игр в том, что они облегчают процесс получения ценного профессионального опыта, делают его безболезненным, комфортным и доступным.

В педагогической литературе авторами выделяются два типа познавательных установок, наиболее важных для дальнейшей профессиональной деятельности: репродуктивный и продуктивный. Репродуктивные установки направлены на воспроизведение уже существующего в распоряжении субъекта знания. Это важно при выражении своего мнения, базирующегося на сведениях, которыми субъект располагал на начало практического занятия. Таким образом, этот тип установки сопряжен со знаниями, полученными на теоретических занятиях с аспектом их воспроизведения и инструментального применения для решения интеллектуальных задач. Продуктивная установка отвечает за выработку нового знания и опыта на основании синтеза новой информации.

Применение имитационных игр в процессе обучения обычно инициирует дей-

ствие обоих типов познавательных установок. Это обеспечивает эффективное усвоение информации, ее использование и синтез новых знаний из имеющихся в распоряжении предпосылок. В качестве примера конкретной игровой технологии, позволяющей осуществлять управление профессиональным развитием в процессе формирования означенной компетенции, предлагается игра «PR-процессы».

Педагогические цели игры: ознакомление с полным циклом деятельности по управлению общественными связями; обучение принципам осуществления профессиональной деятельности в группе; освоение профессиональной терминологии; контроль над усвоением изученного материала и т. д.

Механика построения игры имеет общий алгоритм со всеми имитационными играми<sup>4</sup>. В качестве среды, осуществляющей интенсивное развитие студента, выступает динамичная гибкая функциональная модель, имитирующая реальные процессы и действующая в поле профессиональной терминологии. Модель состоит из программируемой структуры (схемы отдела по связям с общественностью и участвующих в игре фракций<sup>5</sup>), условий функционирования (информационного повода, ролей, целей и задач участников, случайных факторов, корректирующих игровой процесс, форм игровой активности).

Для вовлечения наибольшего числа участников применяется несколько искусственно гипертрофированный аппарат отдела по связям с общественностью – основная фракция. PR-отдел состоит из директора, менеджера проекта, копирайтера, специалиста по проведению мероприятий, менеджера по контактам со СМ И, специалиста по формированию имиджа топ-менеджмента и ресёрчера (исследователя) (рис 1). Несколько особняком в этой системе стоит координатор процесса производства продукта, выполняющий функцию спикера, который, впрочем, также достаточно важен в общем сценарии. Он работает в тесном тандеме со специалистом по формированию имиджа.

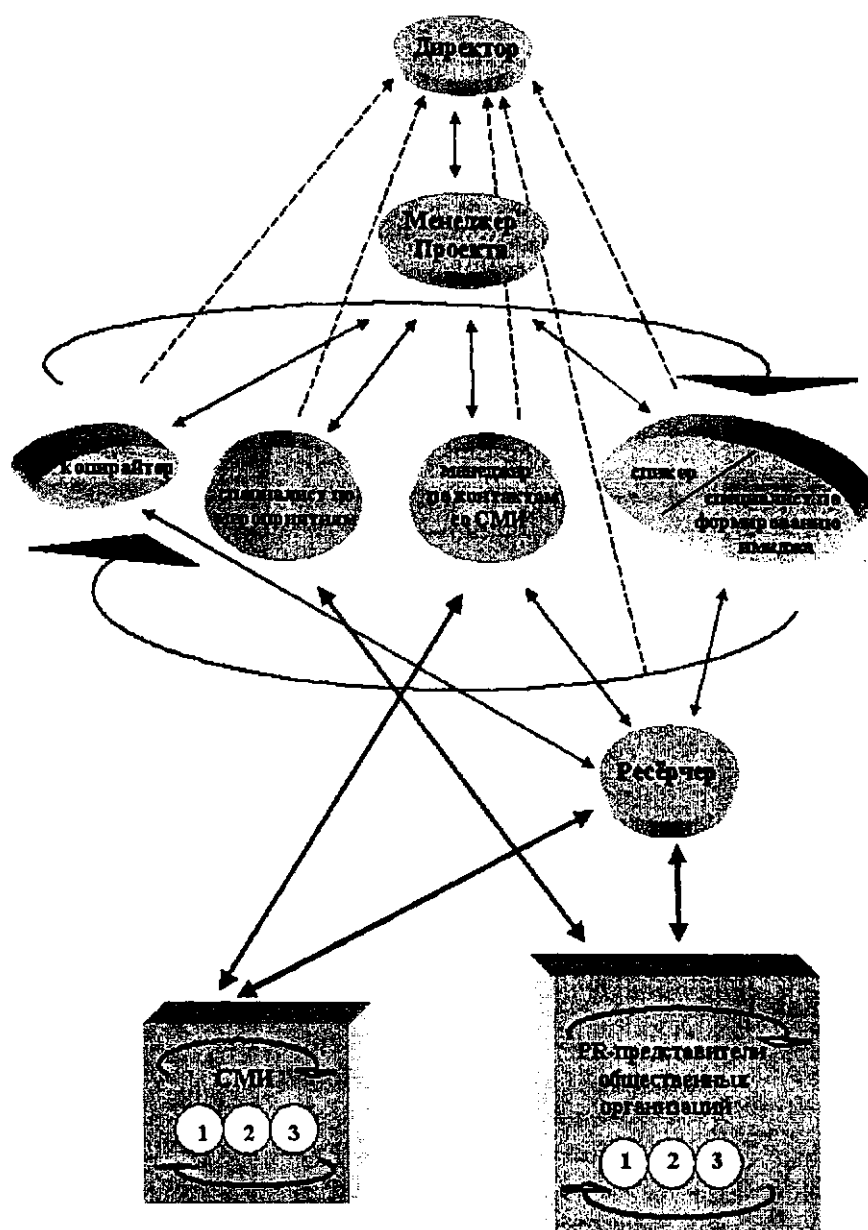


Рис. 1. Схема организации элементов и взаимодействий в модели

Помимо PR-отдела в игре участвуют «вспомогательные» фракции, число участников в каждой из которых может быть от трех и больше: представители СМИ и СО-специалисты общественных организаций. Две последние фракции особенно важны, поскольку без них данная модель была бы неполной. Представители этих фракций отражают внешнюю среду, в частности противоречивость

процессов в общественном мнении, от которых так сильно зависит успешность PR-активности коммерческой фирмы.

Каждая ролевая позиция обладает рядом текущих задач и стратегических измеряемых целей. Например, рассмотрим роль менеджера проекта. Список его игровых директив и форм игровой деятельности приблизительно выглядит так:

\* на основе эффективности организации и управления процессом обучения;

• на основе эффективности отечественного совершенствования Учебного материала. В группе технологий высшего образования наиболее популярными являются имитационные методы.

Данная статья посвящается изучению особенностей применения имитационной игры в формировании искомой компетенции менеджера. Имитационная игра — это функциональная модель, выстроенная в среде моделирования. Имитационное моделирование является частым разделом моделирования. Наряду с магматическим моделированием. В магматическом моделировании и в **Х Оно** по сути является не только создание модели, но и ее применение для определения способа изменения реальности вокруг и внутри функционирующей модели. с целью перенесения полученного опыта на практику. Особая ценность имитационных игр в том, что они облегчают процесс получения ценного профессионального опыта, делая его безболезненным, комфортным и **ДОСТУПНЫМ**.

В педагогической литературе акторами выделяются Два типа познавательных установок. наиболее важных для дальнейшей профессиональной деятельности: репродуктивный и продуктивный. Репродуктивные установки направлены на воспроизведение уже существующего в распоряжении субъекта знания. Это важно при выражении своего мнения, базирующегося на сведениях, которыми субъект располагал. На Начало практического занятия. Таким образом, этот тип установки сопряжен со знаниями, полученными на теоретических занятиях с аспектом их воспроизведения и инструментального применения для решения интеллектуальных задач. Продуктивная установка отвечает за выработку нового знания и опыта на основании синтеза новой информации.

Применение имитационных игр в процессе обучения обычно инициирует дей-

ствие обоих типов познавательных установок. Это обеспечивает эффективное усвоение информации, ее использование и синтез новых знаний из имеющихся в распоряжении предпосылок. В качестве примера, конкретной игровой технологии, позволяющей осуществлять управление, профессиональным развитием в процессе формирования означенной компетенции, предлагается игра «PR-процессы».

Педагогические цели игры; ознакомление с полным циклом Деятельности по управлению общественными связями; обучение принципам осуществления профессиональной деятельности в группе; освоение профессиональной терминологии; контроль над усвоением изученного материала и т. д.

Механика построения игры имеет общий алгоритм со всеми имитационными играми\*. В качестве среды, осуществляющей интенсивное развитие студента, выступает динамичная гибкая функциональная модель, имитирующая реальные процессы и действующая в поле профессиональной терминологии. Модель состоит из программируемой структуры (схемы отдаленных связей с общественностью и участвующих в игре фракций"), условий функционирования (информационного повода, ролей, целей и задач участников, случайных факторов, корректирующих игровой процесс, форм игровой активности).

Для вовлечения наибольшего числа участников применяется несколько искусственно гипертрофированный аппарат отдела. По связям с общественностью основная фракция PR-отдела состоит из директора, менеджера проекта, копирайтера, специалиста по проведению мероприятий, менеджера по контактам со СМИ, специалиста по формированию имиджа юн-менеджмента и ресерчера (исследователя) (рис 1). Несколько особняком в этой системе стоит координатор процесса производства продукта, выполняющий функцию спикера, который, впрочем, также достаточно важен в общем сценарии. Он работает в тесном тандеме со специалистом по формированию имиджа,

*Задачи: Стимулировать работу участников проекта. В течение 6 часов запланировать и провести PR-кампанию. Контролировать качество работы.*

*Цель в игре: Составить к концу краткий отчет о выполненной работе участников проекта (планработ, деятельность работников, результаты работы, оценка результатов проекта). Представить к концу игры оптимальную схему взаимодействия участников проекта.*

*Формы игровой деятельности: общие совещания, личные беседы, посещение рабочих мест, написание отчета.*

Все игровые позиции находятся в четкой взаимосвязи, а устойчивость системы обеспечивается скрытым дублированием целей и задач. Таким образом, если один из участников игры не будет справляться со своей ролью, система продолжит функционирование, хотя напряженность на дублирующих участках существенно возрастет, что непременно выявится при диагностике.

Общей целью главной фракции в игре является поддержание работоспособности модели и достижение цели, ради которой модель собственно и функционировала (проведение кампании по связям с общественностью с учетом изменений в общественном мнении). Именно эти факторы лежат в основе последующей оценки деятельности участников.

Деятельность вспомогательных фракций оценивается на основании эффективности оказываемого воздействия на основную фракцию (на PR-отдел) и на фракцию, которая выражает вторую составляющую внешней среды организации в модели.

Таким образом, при диагностике результатов фракции СМ И оценивается возможность воздействия на организацию и на лидеров мнений, а при оценке фракции СО-представителей общественных организаций, в свою очередь оценивается эффективность воздействия на СМ И и успехи в формировании четкой общественной позиции, воздействующей на основную фракцию (PR-отдел).

Наблюдение за равновесием функционирования модели позволяет определить

эффективность профессионального поведения любого из участников игры на основании последующей экспертной оценки персональных, а также групповых достижений. Инструмент оценки работы фракций - алгоритмизированный контроль. Бланк оценки комплексной работы групп (фракций) содержит перечень из десяти очевидных эффективных ходов в работе основной группы и пять эффективных ходов во вспомогательных группах. Инструмент персональной оценки участника - бланк о выполнении индивидуальных целей и задач (шесть пунктов). При этом оптимально четкого фокуса оценки можно добиться только в процессе постоянного фиксирующего наблюдения. Дополнением к алгоритмизированному контролю может быть дискуссия на дебрифинге с оценочными комментариями по поводу индивидуальной, а также групповой деятельности участников и самоотчет. Комплексность оценки вкупе с реально измеряемыми на выходе результатами позволяет оценить эффект от игры на всех возможных уровнях, начиная с эмоциональной личностной удовлетворенности и заканчивая оценкой эффективности групповой стратегии.

Данная игра может быть воспроизведена неоднократно, случайное распределение ролей и изменение игровой легенды позволяет проиграть большое количество вариаций. Педагог, обладающий достаточной игротехнической компетентностью, может сам менять некоторые условия игры и адаптировать игровую сессию для конкретной аудитории. Функциональность технологии доказана многочисленными экспериментами.

В результате игры субъект овладевает: профессиональными умениями и навыками, нормами деятельности, алгоритмом деятельности отраслевых специалистов, технологиями групповой работы, гибкостью и устойчивостью к стрессам.

В заключение остается сказать, что непременным условием успешного применения модели, как указано выше, является функционирование системы в терминах теоретического обоснования практической

деятельности по управлению общественными связями. Следует отметить, что конкретная игровая технология применима в большей степени к студентам старших курсов. Для эффективности применяемой игровой модели требуется определенный уровень коммуникативной компетентности участников, поскольку необходимым

условием совместного получения опытного знания является осуществление делового общения и построение эффективно действующей обратной связи. Универсальность игрового имитационного моделирования обеспечит этому методу обучения достойное место в современных образовательных программах.

#### ПРИМЕЧАНИЯ

<sup>1</sup> Связи с общественностью как социальная инженерия / Под ред. В. А. Ачкасовой, Л. В. Володиной, СПб.: Речь, 2005. С. 63-136.

<sup>2</sup> **Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В.** Основы маркетинга (второе европейское издание). Издательский дом «Вильямс», 2000. С. 718, 734, 786.

<sup>3</sup> Постановление от 28 июля 2003 года за номером 59. Дополнения в раздел 1 «Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях» Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного постановлением Минтруда России от 21 августа 1998 г. № 37.

<sup>4</sup> **Панфилова А. П.** Игротехнический менеджмент. СПб.: Знание, 2003. С. 56.

<sup>5</sup> Отсюда, и далее по тексту три участвующие в игре группы (PR-отдел, представители СМИ, PR-представители общественных организаций) будут именоваться фракциями. Под фракцией понимается игровая группировка внутри модели со своими целевыми функциями, взглядами, отличающимися от основных установок других групп.