

Тема: Применение интерактивного метода обучения "role play" (ролевая игра) для повышения компетенций обучающихся на примере дисциплины «Стратегии создания текста. Базовый курс».

В рамках дисциплины «Стратегии создания текста. Базовый курс» в составе майнора ПРО-тексты и ПРОдвижение.

Суть разработки: описание методики проведения ролевой игры (role play) по продажам и переговорам в цифровой среде майнора, направленной на демонстрацию ключевых этапов данного образовательного подхода для его успешной интеграции в другие предметные области и повышения усвоения теоретического материала студентами.

Данная методика была использована в рамках курса с целью усовершенствования компетенций студентов в области взаимодействия с потенциальными клиентами, развития навыков коммуникации, убеждения.

Теоретические аспекты разработки:

Ключевым понятием разработки является термин «role play» (ролевая игра) — это метод обучения, который включает в себя имитацию реальных жизненных ситуаций, где участники принимают на себя игровые роли, взаимодействуют друг с другом и разыгрывают сценарии. Этот подход используется в образовательной практике для углубленного изучения теоретических тем и развития практических навыков в безопасной и контролируемой среде. Данный инструмент, ролевая игра, может быть адаптирован к любой предметной области и активно применяется в обучении сотрудников коммерческих организаций, что подчеркивает его универсальность и многогранность в образовательном процессе.

Так, метод ролевой игры широко используется как обучающий инструмент среди менеджеров отдела продаж, так и студентами управленческих образовательных направлений для совершенствования навыков продаж и ведения переговоров. В сфере продаж важно иметь навыки убеждения, умение находить общий язык с клиентами, проявлять экспертность и успешно реагировать на различные ситуации. Практическая тренировка навыков через ролевые игры позволяет потенциальным менеджерам отделов продаж и студентам улучшить свою профессиональную подготовку, что, в свою очередь, положительно сказывается на их производительности и возможных успехах в работе.

Метод ролевой игры по теме продаж и переговоров также был применен и на занятиях майнора в рамках дисциплины «Стратегии создания текста. Базовый курс» с целью повышения навыков продаж и переговоров, коммуникации, аргументации среди студентов.

Основные преимущества разработки:

1. Студенты применяют полученные теоретические знания на практике, разыгрывая реальные сценарии продаж;
2. Преподаватели, в свою очередь, получают возможность эффективно закрепить теоретический материал на практике в работе со студентами и повысить эффективность его усвоения;
3. Студенты учатся эффективно вести переговоры, справляться с возражениями клиентов и находить компромиссные решения, развивая навыки коммуникации,

- убеждения, влияния, командной работы, повышают общую уверенность, развивают навыки публичных выступлений;
4. Участники могут получать обратную связь от преподавателей и однокурсников по итогу разыгрывания сценариев, что позволяет студентам учиться на своих ошибках и улучшать подходы взаимодействия в рамках игры;
 5. Преподаватели могут адаптировать сценарии ролевых игр и подходы к их проведению для применения в различных предметных областях, как в оффлайн, так и в онлайн формате, настраивая структуру игры в соответствии с конкретными потребностями группы;
 6. Метод ролевой игры позволяет преподавателям привносить в обучение актуальные примеры из реальной практики и бизнеса, что обогащает учебный процесс.

Подробности о курсе: курс «Стратегии создания текста. Базовый курс» направлен на обучение студентов базовым понятиям лингвистики, основам копирайтинга, созданию рекламных текстов, обучению навыкам продаж и переговоров. Поскольку компетенции в продажах являются востребованными на современном рынке труда в сфере продаж и маркетинга, использование метода ролевой игры по продажам на семинарах и лекциях курса являются чрезвычайно важными для успешного входа студентов в конкурентную среду.

ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

Этап 1. Лекция «Техники работы с возражениями клиентов».

На лекции были рассмотрены следующие ключевые темы:

1. Ключевые этапы продаж и работы с возражениями слушателей;
2. Демонстрация кейсов по продажам и отработке возражений из реальной бизнес-практики для коллективного обсуждения и поиска решений среди студентов;
3. Сбор опыта студентов в сделках и ответах на возражения;
4. Демонстрация этапов продаж и работы с возражениями слушателей через ролевую игру, разыгрываемую преподавателями курса — симуляция диалога между продавцом и клиентом;
5. Обратная связь от студентов по итогу реализации симуляции.

Этап 2. Домашнее задание:

После обсуждения ключевых моментов студентам было дано следующее домашнее задание для отработки изученного во время лекции материала:

1. Разбиться на группы. Студенты должны сформировать группы, состоящие из 2-3 человек. Каждый член группы должен представлять часть материала на семинаре;
2. Студенты в группах должны разработать сценарий продажи товара или услуги и отработки возможных возражений в рамках кейсов, направленных ранее преподавателями. Кейсы варьировались по наполнению для каждой из групп. Кейсы были сгенерированы при поддержке искусственного интеллекта (ИИ), рекомендации для создания ролевых кейсов с помощью ИИ указаны в дальнейших частях работы. Ниже представлены некоторые примеры кейсов, предоставленных студентам:

Кейс 1: Продажа нового смартфона «Smartphones».

Преимущества: камера с 360-градусной съемкой, AI-ассистент с глубокой интеграцией, улучшенная функция дополненной реальности (AR), высокая защита данных.

Стоимость:

- Базовая модель: \$899;
- Модель с дополнительной памятью: \$1,099;
- Максимальная конфигурация (наибольшая память и лучшие функции): \$1,299.

Возражения клиента:

- «Это слишком дорого для меня»;
- «Я не вижу значительных улучшений по сравнению с предыдущей моделью».

Кейс 2: Продажа онлайн курса «Английский язык (уровень B2)».

Преимущества: индивидуальный подход, сообщество обучающихся, платформа с поддержкой ИИ для адаптации заданий и уровней сложности.

Стоимость: 20 000 рублей, скидка 10% студентам ВУЗов.

Возражения клиентов:

- «Я не уверен, что смогу учиться онлайн»;
- «Я подумаю».

3. Сценарий, созданный студентами, должен содержать роли продавца и клиента, основные этапы сделки и отработку возражений;
4. Студенты должны подготовить мини-презентацию сценария, чтобы представить его на следующем занятии;
5. Тайминг выступления – 7 минут, включая ответы на вопросы аудитории и преподавателей.

Работа в группе над сценарием ролевой игры помогает студентам развить навыки командной работы, коммуникации, аналитического мышления и презентационных навыков.

Возможные вопросы для последующего обсуждения презентаций:

1. Как вы выбрали конкретный продукт или услугу для продажи в вашем сценарии?
2. Каковы были основные этапы продаж, упомянутые в вашей игре, и почему вы выбрали именно эти этапы?
3. Как вы определили, когда клиент готов двигаться на следующий этап сделки?
4. С какими трудностями вы столкнулись при разработке сценария и как вы их преодолели?
5. Какие уроки вы извлекли из представления и обсуждения сценария, которые можно применить к будущим сделкам?

6. Как Ваши ожидания относительно роли продавца соотносились с реальными опытами в игре?

Этап 3. Работа на семинаре:

На семинаре студентами были представлены ролевые игры, разработанные ими самостоятельно. Кроме того, студентами было просмотрено видео с основными этапами продаж для повторения материала с лекции.

Дальнейшим этапом являлась реализация ролевой игры по теме продаж среди студентов в режиме реального времени. Слайды с заданиями представлены в Примере 1. В рамках ролевой игры студентам было необходимо осуществить продажу абонеента в сеть салонов фитнеса «Fitness House». Стоимость абонеента была условной и варьировалась в зависимости от выбора студентов. Для выполнения задания студенты были разделены на тройки и перемещены в вебинарные комнаты на платформе МТС Линк, где каждый участник должен был отыграть три роли: продавца, клиента и наблюдателя.

Продавцу необходимо было использовать схемы продаж, изученные на лекции и в представленных видео, чтобы продать абонемент покупателю. В тройке должны были быть разыграны роли трех различных типа клиентов: новичок, опытный спортсмен и человек с особыми предпочтениями (пожилой или семьянин). Каждая группа также должна была проработать разные возражения к покупке, такие как цена и время занятий.

Кроме того, один из участников должен был выступить в роли наблюдателя, который бы делал заметки и предоставлял обратную связь по завершению каждого раунда игры. Наблюдатели делали заметки на онлайн платформе Migo. Это задание не только развивает практические навыки продаж, но и способствует углубленному анализу взаимодействия между продавцом и клиентом.

Временное ограничение по работе в вебинарной комнате для команды составляло 25 минут. Во время игры преподаватели перемещались по вебинарным комнатам для поддержки игроков и подсказок.

По завершении ролевой игры студенты вернулись из сессионных залов для коллективного обсуждения, в рамках которого студенты поделились своим опытом, обозначили ошибки и перечислили свои успехи. Примеры вопросов для анализа игрового опыта также представлены на слайдах в примере 1.

В конце семинара студентам необходимо было заполнить онлайн-форму для сбора обратной связи о проведенной ролевой игре. Опросная форма была создана на платформе MSForms. Визуализация формы представлена в Примере 2. Вопросы в анкете были связаны с общей оценкой ролевого взаимодействия, возникшими трудностями, использованными техниками продаж и оценкой полезности обучающих мероприятий по данной теме.

Пример 1:

РОЛЕВАЯ ИГРА ПО ЭТАПАМ ПРОДАЖ

FITNESS HOUSE Продать абонемент в сеть спортивных клубов «Fitness House»

Работа в вебинарных комнатах.
Роли: продавец, клиент, наблюдатель. Каждому участнику тройки нужно побывать во всех ролях.

Стоимость абонемента вымышленная.

Тайминг: 25 минут.

ЗАДАЧИ ПО РОЛЯМ

Продавец
Продать абонемент, описать его преимущества, предложить дополнительные услуги.

Клиент
Каждой тройке студентов необходимо отыграть все три роли в ролевой игре: новичок/опытный спортсмен/человек с особыми предпочтениями – веганской/сезонный.
Выразить разные возражения к покупке (цена, время занятий).

Наблюдатель
Наблюдать за действиями продавца и клиента, делать заметки на доске.
Направление коммуникации: 4/7/2/5/6/1/3/8
По итогу игры дать обратную связь по стилистике общения, использованию аргументов, подходу к работе с возражениями.

Преимущества сети:

- Бассейн (взрослый и детский), сауна, солярий;
- Личные тренеры, групповые тренировки, детские секции;
- Гибкий график занятий;
- Фито-бар;
- Косметологический кабинет;
- Акции и скидки на абонементы;
- Дополнительные услуги: фитнес-консультант, солярий.

ЗАНИМАЙТЕСЬ ВДВОЕМ ПО 1 АБОНЕМЕНТУ на фитнес + бассейн

DISCUSSION TIME

- Какие сложности вы испытали при продаже абонемента?
- Удалось ли Вам продать продукт?
- Какие аргументы сработали лучше всего для Вас?

Пример 2:

СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Приглашаем вас принять участие в нашем опросе! Ваше мнение очень важно для нас и поможет улучшить наши семинары.

<https://forms.office.com/r/FJMXvuYch8>

Сбор обратной связи по проведению семинара "Этапы продаж"

1. Как Вы бы оценили Вашу общую деятельность в ролевой игре? *

1 2 3 4 5

Очень плохо Отлично

2. С какими основными трудностями вы столкнулись во время игры? *

Введите ответ

3. Были ли моменты, когда вы чувствовали себя неуверенно или сбитыми с толку? Если да, то в чем именно? *

Введите ответ

4. Удалось ли Вам "убедить" клиента в ходе ролевой игры? ...

☐ Да

☐ Нет

☐ Другое

5. Как Вы считаете, какие техники продаж были наиболее эффективными в Вашей роли? *

Введите ответ

6. Насколько полезными были обучающие мероприятия в рамках темы продаж и отработки возражений?

☐ Чрезвычайно полезными

☐ Очень полезными

☐ Скорее полезными

☐ Не слишком полезными

☐ Бесполезными

Таким образом, практику ролевой игры на тему продаж в рамках семинара можно считать удачной: студенты смогли самостоятельно создать сценарий игры, проанализировать ее этапы, принять участие в ролевой активности в реальном времени на семинаре, на практике освоить основные этапы продаж, изученные на лекции, сделать выводы об основных возражениях клиентов и способах их решений.

Студенты также отточили навыки коммуникации и ведения переговоров, развили уверенность в себе, умение работать в команде и адаптироваться к различным ситуациям. Эти навыки не только помогут им в сфере продаж, но и окажутся полезными в широком круге профессиональной деятельности.

Особенности генерации кейсов ролевых игр с использованием ИИ:

Искусственный интеллект способен значительно упростить процесс генерации кейсов для ролевых игр. С помощью ИИ можно автоматически создавать запросы (промпты), которые обеспечивают четкие формулировки текстов кейсов. Кроме того, ИИ предоставляет рекомендации по внедрению оффлайн и онлайн инструментов для обогащения игрового процесса, таких как формы для онлайн-опросов, платформы для фиксирования заметок студентами во время занятий и активности для сбора обратной связи.

Для создания ясного и эффективного запроса (промпта) текста кейса необходимо учитывать цели и контекст игры, а также возможные роли и навыки, которые студенты должны отработать в процессе обучения.

Примеры запросов (промптов) для генерации текста кейсов:

«Создай кейс по продаже для студенческой ролевой игры, в котором взаимодействуют продавец и клиент. Клиент не уверен, что продукт, который ему предлагают, действительно решит его проблемы. Продукт – кофеварка с новыми функциями».

Включи в кейс следующие элементы:

1. Описание продукта и его ключевые преимущества.
2. Мотивы клиента и причины его сомнений.
3. Возможные возражения, которые продавцу придется обработать.
4. Стратегии, которые продавец может использовать для убеждения клиента.

Кроме того, в запрос также можно добавлять дополнительные опции для его изменения, уточнять целевую аудиторию кейса.

- Корректировка ситуации для запроса может выглядеть подобным образом: «Создай аналогичный кейс, но на этот раз предложи продукт для фитнес-центра, который помогает отслеживать личные тренировки пользователей»
- Целевая аудитория: «сфокусируйся на клиенте – небольшом бизнесе, который недостаточно осведомлен о преимуществах нового продукта».

Дополнительно возможна генерация запроса в ИИ на уточнение сопутствующих онлайн/оффлайн платформ для работы студентов во время игры и сбора обратной связи от студентов по итогу реализации игры.

Пример запроса на уточнение платформ для создания онлайн опросов может быть следующим:

1. «Создай шаблон опросника для оценки различных аспектов игры, таких как:
 - Удовлетворенность участниками процессом и результатами.
 - Полезность полученных знаний и навыков.
 - Уровень вовлеченности и участия в игре.
2. Уточни онлайн платформы, которые позволят создать опросную форму для дальнейшего распространения среди студентов.

Преподаватели также могут сформулировать запрос в ИИ для получения информации о платформах для совместной онлайн работы студентов. Запрос может быть следующим:

1. Укажи и подробно опиши платформы, которые могут использоваться для совместной онлайн работы студентов на семинаре/лекции. Включи в ответ следующие элементы:
 - Название платформы;

- Примеры применения;
- Рекомендации по выбору (для формирования рекомендаций в данном пункте преподавателям необходимо уточнить для ИИ следующие критерии - размеры группы, тип задания и уровень технической подготовки студентов).

Таким образом, искусственный интеллект (ИИ) предоставляет преподавателям множество преимуществ при формировании запросов кейсов для ролевых игр и поиске онлайн платформ. Он обеспечивает более эффективный и структурированный процесс, позволяя существенно сократить время на создание компонентов кейсов и исследование доступных платформ. Кроме того, ИИ позволяет адаптировать запросы к конкретным потребностям группы, уроку или образовательной цели, что в свою очередь улучшает качество и актуальность создаваемого контента.

ВЫВОДЫ:

- По итогам проведения лекций и семинаров с использованием метода ролевых игр следует отметить, что наиболее эффективной схемой организации занятий в данном подходе является первичное представление теоретического материала, который затем отрабатывается в рамках обсуждения реальных кейсов со студентами и разыгрыванием ролевой активности с последующим анализом полученного опыта и обсуждением результатов.
- Формат ролевой игры может быть адаптирован как для оффлайн, так и для онлайн семинаров и лекций, что также позволяет его эффективно использовать в рамках различных тем и учебных предметов.
- Методика ролевой игры помогает студентам развить навыки командной работы, аналитического мышления, коммуникации, убеждения и аргументации, а также публичных выступлений. Она способствует повышению уверенности студентов в собственных силах и углубленному усвоению темы.
- Ролевые активности повышают мотивацию студентов к освоению теоретического материала, поскольку позволяют им исследовать его через интересные сценарии и увидеть практическую значимость изучаемых концепций.
- Важно учитывать разнообразие ролей внутри команд студентов при подготовке ролевой активности для развития различных навыков игроков. Студенты, исполняя различные роли, получают возможность попробовать себя в новых ситуациях и всесторонне развивать свои способности в разных областях.
- В процессе разделения на роли важно выделять для студентов и роль наблюдателя с задачей фиксации замечаний и наблюдений для предоставления обратной связи референтной группе. Наблюдатели могут видеть игровую ситуацию со стороны, что помогает выявить аспекты, которые участники могли упустить. Это может привести к более глубокому анализу игры и большему пониманию динамики взаимодействия участниками и преподавателями.
- Стоит отметить, что организация дискуссии среди студентов после проведения ролевой игры и сбор обратной связи по проведению всех активностей в интерактивном формате имеют ключевое значение для дальнейшего совершенствования процесса обучения: преподаватели смогут получить ценные данные о реализованном образовательном опыте, которые могут быть использованы для коррекции и улучшения методик преподавания, адаптации содержания курса и

формирования более эффективных активностей. Открытая дискуссия также предоставляет студентам возможность осмотреть свои действия и опыт, осмыслить, что работало хорошо, а что можно было бы улучшить.

- Предусматривается возможность применения искусственного интеллекта для создания заданий ролевых игр. ИИ может существенно облегчить работу преподавателя, сэкономить время и усилия, которые преподаватели могли бы потратить на самостоятельное сценарное планирование.

Перспективы развития разработки:

- 1) **Создание чек-листа для организации ролевых игр в образовательном процессе.** Чек-лист позволит преподавателям любых предметов структурировать процесс подготовки и проведения ролевой игры со студентами в реальном режиме, повышая ее эффективность как в онлайн, так и в оффлайн формате. Разработка чек-листа размещена в приложении 1.
- 2) **Создание кросс-дисциплинарных сценариев ролевого взаимодействия.** Создание сценариев ролевых игр, которые бы сочетали навыки и знания из различных областей (маркетинг, финансы, управление проектами, право и т.д.). Принимая участие в подобных играх, студенты смогут увидеть связь между различными дисциплинами и получить компетенции в различных сферах одновременно, осознать, как различные функции бизнеса работают вместе. Для технической реализации данной идеи студенты в раундах игры могут принимать роли различных специалистов из упомянутых ранее направлений и самостоятельно разрабатывать свой сценарий решений тех или иных задач бизнеса в рамках ролевой игры (сценарий запуска нового продукта, сценарий кризисной ситуации в бизнесе). После разыгрывания ролевой игры возможна реализация группового обсуждения прожитого опыта, сбор мнений студентов о том, как различные области знаний влияли на процесс принятия решений и взаимодействий команды.
- 3) **Разработка концепта адаптивных сценариев ролевых игр.** Возможно создание базы сценариев ролевых взаимодействий, которые можно адаптировать под различные цели обучения, уровень подготовки студентов. Данный подход применим к различным предметным областям. Так, адаптивные сценарии могут быть полезны и в сфере изучения языков, где студенты могут играть роли в различных ситуациях (например, в ресторане, на деловой встрече или в аэропорту). Сценарии могут адаптироваться в зависимости от уровня владения языком и культурных нюансов; однако общая концепция и ход раскрытия сценария могут оставаться едиными для всех вариаций игры.

Приложение 1.

Чек-лист для проведения ролевой игры в онлайн/оффлайн формате:

Этап подготовки:

1. Сформулировать цель игры. Определить навыки и знания, которые студенты должны развить благодаря активности.
 2. Подготовить теоретический материал для демонстрации студентам перед ролевой игрой, в рамках которой будет отрабатываться изученный материал.
 3. Разработать/выбрать реалистичный кейс для ролевой игры, соответствующий теме и уровню студентов. Текст кейса может быть сформулирован с помощью ИИ.
 4. Спланировать роли для каждой группы студентов (например, продавец/клиент/наблюдатель) и предоставить игрокам описание каждой роли.
 5. Подготовить необходимые материалы для фиксирования заметок наблюдателями: бумажные листы/блокноты в случае оффлайн семинаров или лекций/доски на платформах Miro, Mural, Microsoft Whiteboard, Lucidspark для онлайн занятий.
 6. Подготовить инструменты для сбора обратной связи от студентов по итогу проведения ролевой игры:
для сбора обратной связи на оффлайн семинарах и лекциях можно использовать как традиционные опросные анкеты (такие как MSForms, Google Forms и SurveyMonkey), так и разнообразные интерактивные форматы активностей:
- **Метод "Плюсы и Минусы"**: использование доски в классе, на которую участники могут прикреплять стикеры с позитивными отзывами и конструктивной критикой для дальнейшего обсуждения.
 - **Формат "Фидбек-карт"**: раздача карточек, на которых участники могут анонимно записывать свои комментарии, вопросы или предложения.

Для сбора обратной связи в рамках онлайн-занятий можно эффективно использовать электронные формы для фидбека, упомянутые ранее, а также метод «плюсы и минусы», который можно реализовать на онлайн-досках таких как Miro, Mural, Microsoft Whiteboard и Lucidspark.

Этап проведения игры:

1. Объяснить правила и цели ролевой игры студентам, а также основные сценарные линии и роли, тайминг взаимодействия.
2. Разделить студентов на тройки или группы, учитывая их опыт. В случае онлайн взаимодействия необходимо организовать студентов в сессионные комнаты.
3. Наблюдать за процессом (особенно в оффлайн-формате) и предоставлять поддержку участникам, если это необходимо.

Этап обсуждения и анализа:

1. По итогу завершения времени на активность необходимо устроить обсуждение между участниками, чтобы дать им возможность поделиться впечатлениями. Важно

Пономарева А.Д., преподаватель департамента иностранных языков, Санкт-Петербургская школа гуманитарных наук и искусств. E-mail: adponomareva@hse.ru

провести анализ ключевых моментов игры: например, успехи, ошибки, основные возражения клиентов и способы их преодоления.

2. Необходимо попросить студентов заполнить онлайн анкету для получения обратной связи о процессе и результатах игры или провести альтернативные активности, упомянутые ранее.