

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ У СТУДЕНТОВ ТУРИСТСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Н.А. Лукьянова

Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, Омск, Россия,
Lukyanova_n @ mail.ru

Введение. Значительное увеличение образовательного сегмента, позволяющего подготовить компетентного специалиста по туризму, пока не решает полностью проблему подготовки специалистов туристской индустрии: в частности, одной из слабых сторон является уровень обслуживания потребителей и недостаточная готовность специалистов в сфере сервиса и туризма к профессиональному межличностному общению, хотя профессия специалиста туристской индустрии – профессия в системе «человек – человек», где общение из фактора, сопровождающего деятельность, превращается в профессионально значимую категорию. Бесспорно, что решение этих вопросов находится в прямой зависимости от уровня коммуникативных умений специалистов в данной отрасли [1, 2].

Методы. Анализ научной и методической литературы, моделирование, методы психолого-педагогической диагностики, педагогический эксперимент, методы математической статистики.

Организация исследования. Исследование проведено на базе ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный университет физической культуры и спорта» в 2011 году. В эксперименте участвовали студенты 1 курса контрольной (n = 34), экспериментальной (n = 34) групп.

В динамическом аспекте, учитывая процессуальный характер формирования коммуникативных умений специалиста, мы определили уровни и критерии их сформированности.

Низкий уровень (пороговый): слабое проявление инициативы, излишняя самоуверенность; коммуникативные знания отрывочные и несистемные (знать и понимать функцию коммуникативных умений, коммуникационных технологий в туристской деятельности); коммуникативные умения на низком уровне (не умеет поддерживать речевой контакт и заинтересовать слушателя).

Средний уровень (стандартный): нет четко выраженной коммуникативной направленности; коммуникативные знания находятся на достаточно высоком уровне (выявляет и анализирует коммуникативную деятельность в различных отраслях туристского бизнеса и в разных видах производственной деятельности – менеджменте организации, маркетинговых мероприятиях, организации обслуживания и т.д.); коммуникативные умения (недостаточно хорошо владеет устной речью, не умеет слушать собеседника, соблюдает правила телефонного этикета, способен самостоятельно вести деловую переписку, неплохо интерпретирует жесты и мимику, однако в реальной жизни неэффек-

тивно использует эту информацию); наблюдается склонность к творческой самостоятельности, но с большим количеством ошибок.

Высокий уровень (эталонный): положительная коммуникативная направленность, высокая познавательная активность и инициативность; высокий уровень знаний (ориентируется в методах и технологиях эффективной коммуникативной деятельности); коммуникативные умения (владеет формами устной речи, умеет слушать и планировать телефонный разговор, корректно отстаивает свою точку зрения, обладает наблюдательностью, способностью понимать других людей); творческая самостоятельность и активность.

Для определения у студентов сформированности коммуникативных умений нами были выделены два критерия: инициативное участие в общении; сформированность знаний и умений, необходимых для деятельности в туристской сфере (уровень сформированности невербальных средств, умение излагать свои мысли, умение слушать, эффективность ведения телефонных переговоров).

Результаты исследования. После внедрения в экспериментальной группе методики формирования коммуникативных умений проведена регистрация и проанализированы результаты.

Динамика изменений коммуникативных умений в контрольной группе за период эксперимента показала прирост: в умении излагать свои мысли – 4%, в умении интерпретировать мимику и жесты – 3%, в умении слушать –10% и в умении вести переговоры по телефону –11%.

Изменения различий (по F^* – угловому преобразованию Р. Фишера) в контрольной группе по всем тестируемым умениям оказались недостоверными.

Наиболее значительные изменения по всем тестируемым умениям за период эксперимента, произошли в экспериментальной группе.

Проведение работы в экспериментальной группе отличалось тем, что студентам была предложена творческая форма самостоятельной работы (анализ эффективности работы сервисного служащего), которая отличалась высокой степенью самостоятельности и ответственности, повышенной эмоциональной включенностью студентов и обязательностью непосредственного взаимодействия обучаемых между собой, а также с преподавателем. Кроме того, самостоятельная работа студентов позволила первокурсникам сформировать такие важные умения, как анализировать и оценивать, дала возможность познакомиться со спецификой выбранной ими профессии, приобщила к творческой и исследовательской деятельности, побудила желание приобретать знания, умения и навыки, необходимые специалисту в сфере социально–культурного сервиса и туризма.

Анализ результатов участия студентов экспериментальной группы в ролевых и деловых играх позволил зафиксировать положительную динамику в сформированности таких умений как: излагать свои мысли (прирост 36%), слушать (прирост 52%). Специальные задания помогли первокурсникам научиться систематизировать и обобщать информацию, сформировали речевые умения (дикция, темп и культура речи).

Особое внимание уделялось развитию умения эффективно вести переговоры по телефону. На лекционных и практических занятиях студентам были предложены различные ситуации для закрепления знаний по теме «Эффективное ведение переговоров по телефону». Прирост в данном умении составил 48%.

Наибольший прирост (71%) по всем тестируемым умениям был зафиксирован в сформированности умения интерпретировать мимику и жесты. Данному умению мы уделили достаточно большое внимание через введение ролевых игр: «Рукопожатие», «Пойми меня», деловых игр: «Самопрезентация», «Гид–экскурсовод», «Оратор», ситуативных упражнений, а также тренинга жестикуляции, состоящего из десяти упражнений. Все это было направлено на расширение сенсорного осязания и развитие межличностного доверия; умение выбирать жесты в соответствии с конкретной психолого–педагогической ситуацией и др. Тренинг жестикуляции — это не только компонент этической культуры, но и компонент педагогической техники. Основная часть тренинга жестикуляции основана на «проигрывании» наиболее часто возникающих ситуаций применения жеста. Часть упражнений рассчитана на работу в паре с кем–то или в группе. Преимущество таких упражнений в том, что они предполагают возможность фиксации, разбора и обсуждения средств невербального общения.

Вывод. Анализ полученных результатов изменения критериального показателя сформированности коммуникативных умений показал, что произошел прирост и в контрольной, и в экспериментальной группах. Однако в контрольной группе прирост на достоверном уровне не был зарегистрирован. В экспериментальной группе у студентов произошли достоверные различия по всем тестируемым умениям, что свидетельствует об эффективности предложенной методики.

Литература:

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: история и современная практика, предпринимательство, менеджмент / Г. А. Аванесова. – М. : Проспект Пресс, 2005. – 318 с.
2. Каурова, А. Д. Организация сферы туризма: учеб. пособие / А. Д. Каурова, – 3–е изд., перераб. и доп. – М. : Герда, 2008. – 368 с.