

К ВОПРОСУ О ФОРМИРОВАНИИ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИНДУСТРИИ

Н.А. Лукьянова

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

Введение. В соответствии с Концепцией модернизации российского образования до 2010 года основная цель профессионального образования состоит в подготовке «...квалифицированного работника...конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, свободно владеющего своей профессией, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов»

Компетентностно-ориентированные Федеральные государственные образовательные учреждения высшего профессионального образования, стремясь отойти от «знаниевого» подхода, ставят в основу образовательной программы компетенции, всесторонне характеризующие личность выпускника [1].

Обуславливая свою позицию, мы, вслед за Э.Ф.Зеером, И.Я. Зимней, А.В.Хуторским определяем коммуникативные компетенции – как интегративное качество личности, включающего в себя готовность и способность человека к коммуникативной деятельности, требующей наличия определённых знаний, умений и навыков, с одной стороны, и профессионально-личностных качеств, с другой [2,3,4].

Социальные условия, на современном этапе, определяют необходимость формирования коммуникативных компетенций у будущих специалистов туриндустрии, характер профессиональной деятельности которых (информационные контакты с потребителями, организация и проведение деловых переговоров, встреч, презентаций, рекламных компаний, ведение деловой переписки) во многом определяется общей культурой, в частности коммуникативными компетенциями, влияющими на взаимодействие с потребителями туристских, социально-культурных и сервисных услуг.

Анализ научно-методической литературы позволяет выделить ряд противоречий:

- *социально-педагогического характера*: между потребностью общества в личности будущего специалиста туриндустрии, обладающего коммуникативными компетенциями, и реальным уровнем их сформированности в современных условиях;

- *научно-теоретического характера*: между необходимостью организации целенаправленного процесса формирования коммуникативных компетенций, способствующих повышению профессионализма у будущих специалистов туриндустрии и недостаточной разработанностью содержания, средств и методов профессиональной подготовки данной категории работников;

- *научно-методического характера*: социальной необходимостью и объективной потребностью образовательной практики в формировании коммуникативных компетенций будущего специалиста туриндустрии и отсутствием соответствующих научно-методических разработок обеспечения данного процесса.

Систематизация противоречий определяет основное противоречие между необходимостью целенаправленного, системного формирования коммуникативных компетенций у студентов туристских специальностей с учетом современных требований к их профессиональной подготовке и отсутствием адекватного теоретико-методологического обоснования и технологического обеспечения данного процесса.

Проблема исследования заключается в поиске и научном обосновании содержания, методов, средств и технологий формирования коммуникативных компетенций у студентов туристских специальностей.

Цель исследования: разработать и экспериментально проверить эффективность модели формирования коммуникативных компетенций у студентов туристских специальностей в вузе.

Гипотезу исследования составила система предположений о том, что формирование коммуникативных компетенции у студентов туристских специальностей в процессе профессиональной подготовки будет проходить успешно, если:

1) в качестве методологической основы решения проблемы будут использованы компетентностный, системный и личностно-деятельностный подходы обусловленные принципами непрерывности слежения за ходом профессиональной подготовки, причем первый следует задействовать преимущественно при раскрытии структуры, сущности и содержания коммуникативных компетенций специалистов туристской индустрии, определения цели и задач процесса их формирования, второй — при разработке модели данного процесса, третий — при ее использовании;

2) данный процесс протекает в рамках специально разработанной модели формирования коммуникативных компетенций у будущих специалистов туристской индустрии отражающей взаимосвязь структурных блоков; педагогических условий ее реализации, обеспечивающих взаимосвязь между процессом и результатом, базирующихся на принципах доступности, наглядности, рефлексивной активности студентов;

3) эффективное функционирование данной модели будет определяться комплексом педагогических условий: а) поэтапное формирование коммуникативных компетенций через систему знаний, умений и навыков в ходе лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы студентов; б) целенаправленное стимулирование активности студентов на основе введения в учебный процесс активных методов обучения.

В соответствии с проблемой, поставленной целью и выдвинутой гипотезой сформулированы следующие **задачи исследования:**

1) изучить состояние исследуемой проблемы в теории и практике образования, определить перспективные подходы к ее решению, уточнить понятийный аппарат исследования;

2) разработать и обосновать взаимосвязь структурных компонентов модели формирования коммуникативных компетенций у будущих специалистов туристской индустрии;

3) определить и экспериментально проверить комплекс педагогических условий эффективного функционирования модели формирования коммуникативных компетенций;

4) разработать научно-методическое обеспечение процесса формирования коммуникативных компетенций у студентов туристских специальностей.

Методы исследования:

- теоретические - теоретико-методологический анализ позволил сформулировать исходные позиции исследования; понятийно-терминологический анализ применялся для характеристики и упорядочения понятийного поля проблемы; компетентностный, системный и личностно-деятельностный подходы послужили основой для проектирования процесса формирования искомого качества.

- эмпирические - констатирующий эксперимент по оценке критериев уровня сформированности коммуникативных компетенций у будущих специалистов туристской индустрии; формирующий эксперимент по практической реализации путей и способов развития искомого процесса; экспериментальная проверка действенности комплекса педагогических условий; анкетирование, тестирование, самооценка, статистические методы обработки данных и проверки положений выдвигаемой гипотезы.

Используемые методы адекватны предмету и задачам исследования, что позволяет фиксировать динамику качественных и количественных изменений сформированности коммуникативных компетенций у будущих специалистов туристской индустрии и обоснованно судить об эффективности процесса организации и диагностики формирования искомого процесса.

Результаты исследования. Разработанная тестирующая программа, включающая нормативные критерии дифференцированной оценки сформированности коммуникативных компетенций у студентов туристских специальностей, позволила оценить студентов по двум направлениям:

- профессионально-важные качества для специалиста туристской индустрии (коммуникативные и организаторские склонности, уровень этичности, эмпатии);

- владение вербальным и невербальным компонентами делового общения (этикет приветствий и представлений, психологические приемы в речевом этикете, активное слушание, этикет телефонного разговора, ораторское искусство, внешний облик, мимика и жесты, визуальный контакт, пространственная организация, письменное деловое общение).

Сравнительный анализ динамики сформированности коммуникативных компетенций у студентов 1-5 курсов неоднозначен. Низкий уровень профессионально важных качеств выявлен у 48% студентов первого курса и у 3% студентов пятого курса, средний уровень - у 39% первокурсников и у 55% выпускников, высокий уровень - у 13% студентов первого курса и 42% студентов пятого

курса. Аналогичная динамика прослеживается у студентов 1-5 курсов в сформированности вербального невербального компонентов делового общения.

Выявлено, что внедрение в учебный процесс разработанной нами методики, в экспериментальной группе способствовало значительным темпам прироста в профессионально важных качествах – от 43 до 71%, в сформированности вербального и невербального компонентов делового общения – от 26 до 54%. Тогда как у студентов, в учебный процесс которых методика не внедрялась, темпы прироста были достоверно ниже: в профессионально важных качествах – 23-43%, в сформированности вербального и невербального компонентов делового общения – от 4 до 27%.

Выводы. Предлагаемая методика формирования коммуникативных компетенций у студентов туристских специальностей отражает взаимосвязь структурных блоков (целеполагания, содержательно-технологического, организационно-педагогического, результативно-коррекционного); педагогические условия ее реализации, базируется на принципах доступности, наглядности, рефлексивной активности студентов, дифференцированности, индивидуализации, практико-ориентированности. Данная методика используется в учебном процессе дисциплины «Деловой этикет и протокол» и позволяет на основе составления индивидуального профиля коммуникативных компетенций каждого студента определить индивидуальную и групповую программу формирования и коррекции тестируемых качеств и умений.

Литература:

Пиявский С. А. Реализация компетентностной парадигмы в вузе / С. А. Пиявский // Высшее образование в России – 2010. – № 1. – С. 3–12.

Зеер Э.Ф., Сыманюк Э. Компетентностный подход к модернизации профессионального образования // Высшее образование в России. 2005. № 4.

Зимняя И.А. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? (теоретико-методологический аспект) // Высшее образование сегодня. 2006. № 8.

Хуторской А.В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты // Интернет-журнал «Эйдос». 2002. 23 апреля <http://www.eidos.ru/journal/2002/04323.htm>