

УДК 338.46:338.48  
ББК 75.81  
П – 21

*Пафифова Бэла Казбековна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии и социологии факультета новых социальных технологий Майкопского государственного технологического университета, тел.: (8772)523003.*

**МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ  
КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ У БУДУЩИХ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**  
(рецензирована)

*В данной статье рассматриваются вопросы касающиеся процесса профессионального общения. Раскрываются содержание и структура коммуникативных умений специалиста социально-культурной сферы. Описывается экспериментальная методика формирования коммуникативных умений у студентов и её практическая реализация. Данная методика реализации экспериментальной модели предлагается на примере внедрения её в расширенный спецкурс по психологическому практикуму «Основы профессионального общения».*

*Ключевые слова: профессиональное общение, коммуникативные умения, спецкурс, способности, вербальные и невербальные, модель, коммуникативная культура.*

*Pafifova Bela Kazbekovna, candidate of pedagogical sciences, associate professor of the chair of philosophy and sociology of the faculty of new social technologies, Maikop State Technological University, tel.: (8772) 523003*

**MODELING OF COMMUNICATIVE SKILLS OF FUTURE SOCIO-CULTURAL  
SERVICE AND TOURISM SPECIALISTS**

*This article addresses issues concerning the process of professional communication. The content and structure of the communicative skills of a specialist socio-cultural sphere have been revealed. The experimental method of forming the communicative skills of students and its practical implementation has been described. This method of implementing an experimental model has been proposed by the example of its introduction in the advanced course of psychological workshop "Fundamentals of Professional Communication."*

*Keywords: professional communication, communication skills, special courses, ability, verbal and nonverbal, model, communicative culture.*

Профессиональная деятельность является одной из ведущих форм социальной деятельности личности, через которую наиболее полно проявляется связь личности и общества.

Динамичный характер жизни и профессиональной деятельности в современных условиях требует от специалистов умения быстро вливаться в производственный коллектив, быть готовым в короткий срок адаптироваться к новым условиям работы, новым людям, новым отношениям

Овладение и эффективное применение основ, норм, правил профессионального общения играет немаловажное, а порой и решающее значение для роста конкурентоспособности и творческого потенциала молодого специалиста в сфере сервиса и туризма. Очень часто профессиональное владение коммуникативными умениями становится решающим в ситуациях публичного выступления, дискуссии, спора, ведения переговоров, проведения консультаций, совещаний, разрешения производственных конфликтов. Поэтому подготовка к профессиональной деятельности будущих специалистов сервиса и туризма в вузе должна включать в себя формирование системы коммуникативных умений.

Будущие специалисты социально-культурного сервиса и туризма должны обладать следующими коммуникативными умениями:

- умение слушать и высказываться к месту;
- умение поддерживать беседу и вовремя направить её в нужное русло;
- умение саморегуляции, управления своим эмоциональным состоянием;
- умение взаимодействовать на уровне полилога, диалога;
- умение входить, устанавливать и выходить из контакта;
- умение создавать непринужденную атмосферу взаимной удовлетворенности общением с клиентом;
- умение органично владеть речевыми и неречевыми навыками общения;
- умение поощрять собеседника к дальнейшему общению и т.д.

Теоретико-методическая разработанность вузовской коммуникативной подготовки будущих специалистов социально-культурного сервиса и туризма, и идея организации процесса формирования коммуникативных умений потребовали создание экспериментальной модели формирования названных умений в процессе теоретико-практической подготовки.

Реализация модели процесса формирования у студентов коммуникативных умений обеспечивается введением в учебный процесс специализированного курса по психологическому практикуму «Основы профессионального общения».

Содержание расширенного спецкурса обеспечивается упражнениями, которые представляют собой в структурном и смысловом отношении блок работы, построенный вокруг конкретного действия и направленный на решение общих задач.

Целью работы было определение эффективности модели процесса формирования системы коммуникативных умений будущих специалистов по сервису и туризму. Реализация экспериментальной модели предполагается через включение в учебный процесс спецкурса по психологическому практикуму «Основы профессионального общения».

Экспериментальная работа проводилась в г. Майкопе Республики Адыгея со студентами 3 курсов Майкопского государственного технологического университета, факультета «Новые социальные технологии» по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» (СТ) на протяжении ряда лет.

Для выявления исходного уровня сформированности коммуникативных умений профессионального общения у студентов социально-культурного сервиса и туризма были предложены разработанная анкета и тест на выявление исходного уровня развития коммуникативных умений.

Помимо специальных методик, студентам контрольной и экспериментальной групп, было предложено дать свою самооценку уровня развития коммуникативных умений.

Результаты были следующими: из 100% участвовавших в анкетировании, 6% определили свой уровень развития коммуникативных умений как высокий (5); 18% опрошенных – выше среднего (4); 49% опрошенных – средний уровень (3); 25% опрошенных – ниже среднего (2) и 2% опрошенных – низкий уровень (1).

Судя по полученным результатам, мы можем утверждать, что большая часть студентов, участвовавших в анкетировании, достаточно объективно определила свой уровень развития коммуникативных умений, как средний и ниже среднего. Полученные данные адекватны результатам проведенного тестирования.

Анализируя результаты анкетирований на констатирующем этапе эксперимента и результаты тестирования на самооценку и выявление уровня развития коммуникативных умений общения следует отметить, что большинство студентов (69,3%) характеризовалось отсутствием достаточных знаний о профессиональном общении, недостаточным развитием коммуникативных умений.

В процессе реализации спецкурса с целью выявления наметившейся тенденции формирования коммуникативных умений нами был проведен промежуточный срез по методике (Ю.М. Орлова).

Анализ диагностического исследования показал, что число студентов ниже среднего и низкого уровня уменьшилось, тем самым произошло увеличение числа студентов среднего и высокого уровня.

Итак, проводя качественный анализ состояния формируемых у студентов коммуникативных умений профессионального общения, можно отметить наметившуюся тенденцию роста числа студентов экспериментальной группы овладевающих профессионально важными коммуникативными умениями (табл. 1).

Таблица 1

Динамика формирования системы коммуникативных умений в экспериментальной и контрольной группах

Срезы Уровни развития	Результаты констатирующего среза		Результаты промежуточного среза	
	Экспериментальная группа	Контрольная группа	Экспериментальная группа	Контрольная группа
низкий	28 %	29 %	20 %	30 %
ниже среднего	40 %	41 %	32 %	34 %
средний	22 %	21 %	31 %	25 %
высокий	9 %	9 %	17 %	11 %

На контрольном этапе эксперимента для выявления уровня сформированности коммуникативных умений у будущих специалистов проводилось тестирование (В.Ф. Ряховского) на определение общего уровня общительности личности.

Как видно из полученных данных, в экспериментальной группе - 9% в контрольной группе – 52% респондентов имеют низкий уровень (25-28 баллов).

Средний уровень общительности (19-24 баллов) показали в экспериментальной группе 13% респондентов в контрольной группе – 20%

Общительность выше среднего уровня (14-18 баллов) имеет самый большой процент студентов в экспериментальной группе – 53% респондентов в контрольной группе – 13%.

Высокий уровень (9-13 баллов) общительности показали в экспериментальной группе 24% респондентов, в контрольной группе – 13%.

Далее, для выявления уровней проявления эмпатических тенденций (способностей) на контрольном этапе эксперимент в контрольной и экспериментальной группах проводился срез (тест-опросник А. Мехрабиена и Н.Эпштейна).

Для выявления уровня самоконтроля в общении был проведен срез (тест М. Снайдера).

На выявление коммуникативных способностей нами проводился срез по методике В.А. Квартального.

Итак, экспериментальная работа со студентами МГТУ факультета «Новые социальные технологии» показала положительную динамику в формировании коммуникативных умений.

Как видно из данных по всем выделенным нами критериям, в экспериментальной группе отмечается существенный прогресс.

При этом мы имеем в виду, что развитие и степень выраженности названных коммуникативных умений во многом зависит от индивидуально-типологических особенностей студентов. Однако, учитывая, что специальной дифференциации

индивидуально-типологических особенностей не проводилось, количественный показатель учебного процесса в экспериментальной и контрольной группах оставался одинаковым, изменения в содержательном плане учебной программы по другим дисциплинам не вносились, то обнаруженное наращивание уровня выраженности сформированных коммуникативных умений, мы считаем возможным отнести на счет внедрения в учебно-воспитательный процесс вуза предложенной экспериментальной модели и внедренной в расширенный спецкурс по психологическому практикуму «Основы профессионального общения».

#### **Литература:**

1. Анпилогова Л.В. Обучение студентов-журналистов профессиональному общению // Педагогика. 2003. №3. С. 71-74.
2. Квартальнов В.А., Солодухин И.Д. Методика и педагогика профессионального обучения и подготовки специалистов для целей туризма в России. М.: РМАТ, 1997. 212 с.
3. Практическая психология для менеджеров / под ред. М.К. Тутушкиной. М.: Филин, 1997. 368 с.
4. Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина: в 2 т. М.: ВЛАДОС, 1999. Т.2. 248 с.
5. Федцов В.Г. Культура сервиса: учеб.-практ. пособие. М.: 2000. 208 с.