

УДК 377.5

ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Галкина Е.Н.

*ГОУ ВПО «Волжский инженерно-педагогический университет»,
Нижний Новгород, e-mail: elenadankova85@yandex.ru*

В статье представлена модель формирования коммуникативных умений у специалистов сферы обслуживания. Модель включает в себя теоретико-методические основы, этапы и педагогические условия формирования коммуникативных умений. Дано определение коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания, представлена структура коммуникативных умений: диалогово-речевые, информационно-технологические, аудио-контактные, аналитико-управленческие, оценочно-рефлексивные. В основу формирования коммуникативных умений положена идея взаимосвязи теории и практики. С целью оценки сформированности коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания в исследовании выделены уровни коммуникативных умений: высокий, средний, базовый. Приведены результаты педагогического эксперимента по теме исследования, которые показали эффективность использования данной модели.

Ключевые слова: коммуникативные умения, специалисты сферы обслуживания

PREPARATION OF EXPERTS OF SPHERE OF SERVICE FOR PROFESSIONAL COMMUNICATIONS

Galkina E.N.

The Volga engineering-pedagogical university, N. Novgorod, e-mail: elenadankova85@yandex.ru

In article the model of formation of communicative abilities at experts of sphere of service is presented. The model includes teoretik-methodical bases, stages and pedagogical conditions of formation of communicative abilities. Definition of communicative abilities of experts of sphere of service is made, the structure of communicative abilities is presented: dialogue-speech, information-technological, audio-contact, analitik-administrative, mark-reflective. The idea of interrelation of the theory and practice is put in a basis of formation of communicative abilities. For the purpose of an estimation of formation of communicative abilities at the future experts of sphere of service in research levels of communicative abilities are allocated: high, average, base. Results of pedagogical experiment on a research theme are resulted, results have shown efficiency of use of the given model.

Keywords: communicative abilities, experts of sphere of service

Развитие рынка услуг в России требует наличия высококвалифицированных специалистов сферы обслуживания, к которым на сегодняшний момент предъявляются высокие требования. К специалистам сферы обслуживания относятся люди следующих областей деятельности: жилищно-коммунальной, страховой, торговой, туристической, сферы индустрии питания и др. На сегодняшний момент индустрия питания расширяется и занимает одну из лидирующих позиций в формировании экономики страны. На протяжении многих лет индустрия питания в основном являлась государственной структурой, сегодня она находится большей частью в руках частного бизнеса. Ежегодно в Нижнем Новгороде открываются новые кафе, рестораны, суши-бары, мы перенимаем культуру питания разных стран.

Анализ психолого-педагогической литературы показал, что проблема формирования коммуникативных умений у различных специалистов сферы обслуживания исследовалась в работах Н.В. Паркиной [1], З.И. Павицкой [2], Е.Н. Рыдановой [3] и др., однако вопросы формирования коммуникативных умений у будущих специалистов индустрии питания рассмотрены не доста-

точно полно, в то время как к таким специалистам предъявляются новые требования.

Подготовкой специалистов для индустрии питания в основном занимаются средние профессиональные образовательные учреждения (СПО). Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС) третьего поколения для СПО изменяют требования к образовательному процессу и к его результатам. В соответствии с ФГОС специалист должен обладать определённым набором компетенций. Компетенция трактуется как интегральная характеристика обучающегося, т.е. динамичная совокупность знаний, умений, навыков, способностей и личностных качеств, которую студент обязан продемонстрировать после завершения части или всей образовательной программы [4]. Для того чтобы стать высококвалифицированным специалистом, студент должен не только обладать знаниями, умениями, приобретёнными в процессе обучения в системе СПО, но и грамотно их применять, используя творческий подход в профессиональной деятельности. Сформированные компетенции специалист по организации питания должен уметь применять в различных видах профессиональной

деятельности, а именно: организации питания, организации обслуживания, маркетинговой деятельности, контроле качества продукции и услуг, выполнении работ по рабочим профессиям и др. [5]. Реализация перечисленных видов деятельности невозможна без формирования совокупности коммуникативных умений, являющихся составной частью общекультурных и профессиональных компетенций.

Коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания – это составляющая профессиональных умений, совокупность осознанных, целенаправленных освоенных умственных и практических действий на основе продуктивного применения знаний о профессиональной деятельности специалистов сферы обслуживания, функций и структуры общения, основных техник коммуникации, обеспечивающих реализацию следующих видов деятельности: организации питания, организация обслуживания, маркетинговая деятельность, контроль качества продукции и услуг, выполнение работ по рабочим профессиям и должностям служащих в организациях общественного питания.

Структура коммуникативных умений включает: диалогово-речевые, информационно-технологические, аудио-контактные, аналитико-управленческие, оценочно-рефлексивные умения.

Перечисленные группы коммуникативных умений включают в себя:

1) диалогово-речевые – умения правильно строить письменную и устную речь, грамотно построить диалог с персоналом, тактично беседовать с клиентом;

2) информационно-технологические – умения преподнести персоналу информацию об организации работ по обслуживанию клиентов, о работе производства, о контроле соблюдения технологического процесса производства;

3) аудио-контактные – умения выслушать клиента, оценки качества обслуживания и предложения по его повышению;

4) аналитико-управленческие – умения анализировать производственные ситуации, урегулировать производственные конфликты, установить доверительный контакт с персоналом и клиентами, организовывать выгодное деловое сотрудничество в процессе обслуживания;

5) оценочно-рефлексивные умения – умения анализировать производственные ситуации, урегулировать производственные конфликты, установить доверительный контакт с персоналом и клиентами, организовывать выгодное деловое сотрудничество в процессе обслуживания.

Нами разработана модель формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания, в которой описывается реализация этапов формирования коммуникативных умений в условиях СПО, определены педагогические условия формирования коммуникативных умений, являющиеся элементами модели формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания, представленной на рис. 1.

В основу формирования коммуникативных умений нами положена идея взаимосвязи теории и практики.

Процесс формирования коммуникативных умений основан на следующих подходах: системный, проблемный, личностно-ориентированный, модульно-компетентностный и контекстный.

Системный подход может позволить нам создать целостную взаимосвязанную структуру формирования коммуникативных умений.

Проблемный подход обеспечивает формирование коммуникативных умений в процессе разрешения проблемных ситуаций профессиональной направленности.

Личностно-ориентированный подход ставит во главу угла личность обучаемого, его реализацию в профессиональной деятельности, формирование профессионально значимых личностных качеств.

Модульно-компетентностный подход лежит в основе реализации новых федеральных государственных образовательных стандартов, которые предполагают формирование общих и профессиональных компетенций блоками – модулями.

Контекстный подход позволяет осуществить подготовку специалиста в контексте его будущей профессиональной деятельности и нацелить образовательный процесс на формирование коммуникативных умений, являющихся важной составляющей профессиональной подготовки специалиста сферы обслуживания.

В основу формирования коммуникативных умений нами положена система принципов: научности, системности, социального партнерства, интеграции, межпредметных связей, профессиональной направленности.

Социальное партнёрство – это система взаимоотношений между образовательными учреждениями и предприятиями, которые предоставляют работу для выпускников.

Реализация принципа осуществляется через взаимодействие с профессиональным сообществом посредством:

– выполнения при подготовке специалистов наряду с ГОС профессиональных

стандартов, разработанных профессиональными сообществами;

– организацию целевой подготовки специалистов в соответствии с запросами работодателей;

– рецензирование основной образовательной программы и рабочих программ по

дисциплинам подготовки специалистов работодателями региона;

– обеспечение работодателями учебно-производственных видов деятельности обучающихся;

– трудоустройство выпускников на предприятиях региона.

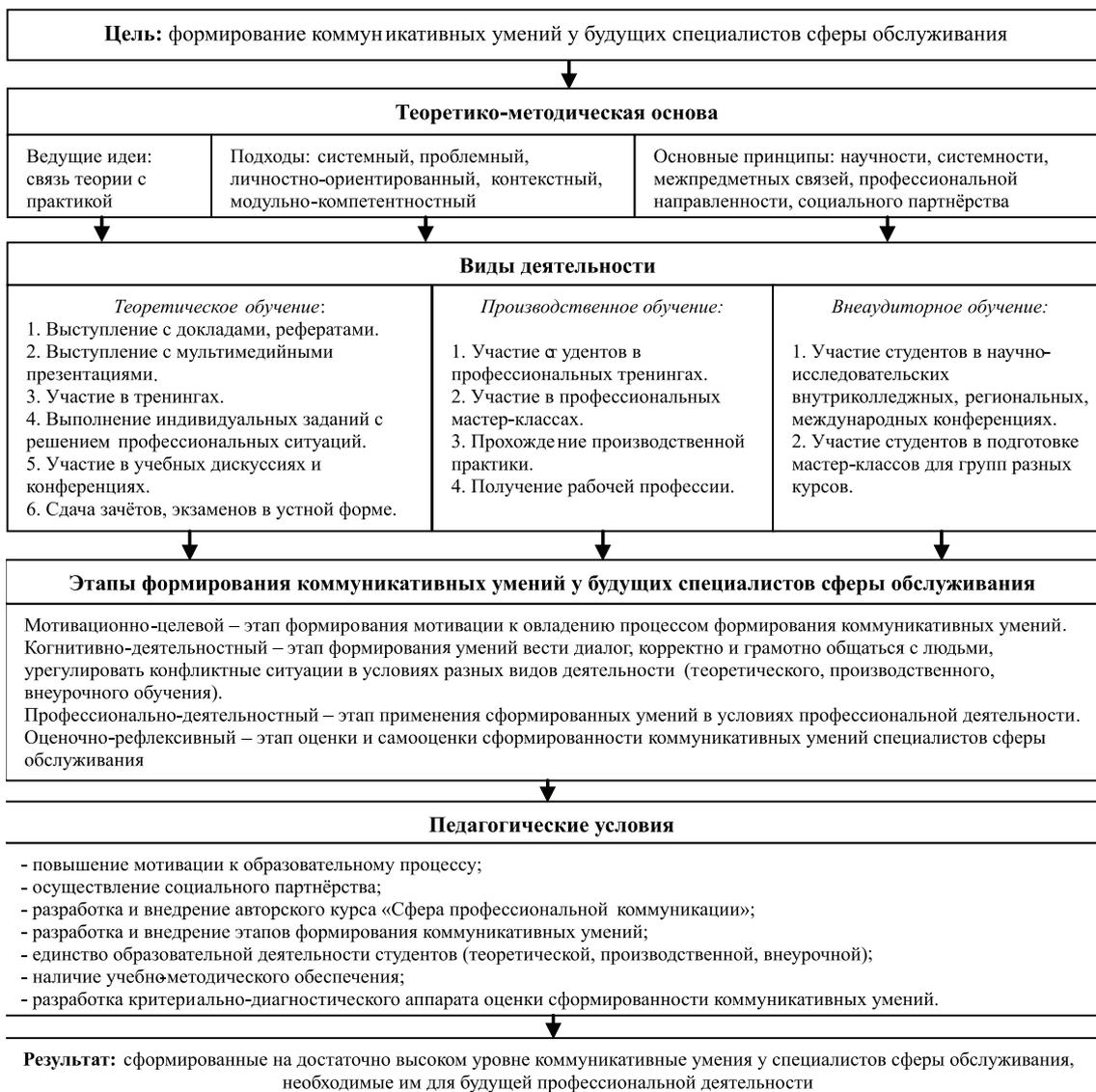


Рис. 1. Модель формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания

Формирование коммуникативных умений у специалистов сферы обслуживания должно иметь непрерывный характер и осуществляться в процессе теоретического, производственного и внеурочного обучения.

В процессе теоретического обучения формируется совокупность знаний о профессиональной коммуникации в ходе изучения дисциплин профессионального и общеобразовательного циклов. Формирование коммуникативных умений осуществляется в ходе выполнения заданий, включающих

элементы профессиональной коммуникации: публичные выступления, создание профессиональных проблемных ситуаций, участие в дискуссиях, конференциях.

Формирование коммуникативных умений во время производственного обучения реализуется через участие студентов в профессиональных тренингах, мастер-классах, подготовку к получению рабочей специальности. Тренинги – форма обучения, сочетающая краткие теоретические семинары и практическую отработку навыков

за короткий промежуток времени. Мастер производственного обучения моделирует ситуации, с которыми может столкнуться будущий специалист, и даёт возможность обучаемому самому найти решение в той или иной ситуации. Закрепление освоенного материала осуществляется при прохождении практики.

Мастер-классы – это метод обобщения и распространения профессионального опыта. Мастер-классы проводятся на занятиях производственного обучения как с одной, так и с несколькими группами. Мастер-классы реализуются в двух форматах. Первый – мастер-класс, проводимый представителем профессионального сообщества, второй – преподавателем. В этом случае ведущими выступают обучаемые, преподаватель выполняет только организационную функцию. Благодаря этому студенты не только совершенствуют профессиональные навыки, но и развивают коммуникативные умения: вести диалог, правильно строить предложения, управлять с помощью слова группой.

Успешно пройденное производственное обучение даёт возможность получения повышенного разряда по рабочей профессии, т.е. соответствия требованиям работодателя.

Формирование коммуникативных умений во внеаудиторном обучении осуществляется путём самостоятельного участия студентов в подготовке мастер-классов для групп разных курсов, научно-исследовательских внутриколледжных, региональных, международных конференций.

Процесс формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания включает в себя несколько этапов.

Мотивационно-целевой этап обеспечивает развитие мотивации к формированию коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания через знакомство студентов с особенностями будущей профессиональной деятельности, развитие потребностей к коммуникации; это этап предварительного ознакомления с системой формирования коммуникативных умений.

Когнитивно-деятельностный этап обеспечивает формирование системы знаний об основах общения и техниках коммуникации при изучении спецкурса «Сфера профессиональной коммуникации» в содержательной взаимосвязи с дисциплинами профессионального цикла «Психология и этика деловых отношений», «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» и др.

Профессионально-деятельностный – этап формирования коммуникативных уме-

ний в условиях профессиональной деятельности, созданной и востребованной предприятиями – социальными партнёрами.

Оценочно-рефлексивный – этап оценки и самооценки сформированности коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания, который включает в себя выполнение заданий и упражнений на теоретических, производственных занятиях, во время внеаудиторной работы, а также показывает возможности реализации в профессиональной деятельности.

Для реализации модели формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания нами были разработаны следующие педагогические условия:

- повышение мотивации к образовательному процессу;

- осуществление социального партнёрства с представителями профессионального сообщества;

- разработка и внедрение авторского курса «Сфера профессиональной коммуникации»;

- реализация этапов формирования коммуникативных умений;

- единство образовательной деятельности студентов (теоретической, производственной, внеурочной);

- наличие учебно-методического обеспечения формирования коммуникативных умений;

- разработка критериально-диагностического аппарата оценки сформированности коммуникативных умений.

Педагогический эксперимент проводился на базе ГОУ СПО «Нижегородский технологический колледж» и ГОУ СПО «Нижегородский технологический техникум». В исследовании принимали участие учащиеся (1–3 курсов) по профессии «Продавец, контролёр-кассир» и специальности «Организация обслуживания в общественном питании». Из них 90 студентов входили в состав контрольной группы и 90 студентов – в состав экспериментальной группы. Студенты контрольной и экспериментальной групп имели практически одинаковый уровень сформированности коммуникативных умений.

С целью оценки сформированности коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания в исследовании выделены три уровня коммуникативных умений:

1. Высокий уровень: постоянная мотивация к процессу формирования коммуникативных умений; владение всеми видами коммуникативных умений при решении проблемных задач; на практике коммуникативные умения реализуются осознанно,

самостоятельно и без ошибок; объективная самооценка уровня сформированности всех видов коммуникативных умений.

2. Средний уровень: слабо выраженная мотивация к процессу формирования коммуникативных умений; поверхностное понимание сущности процесса коммуникации; несистемное владение коммуникативными умениями; объективная самооценка уровня сформированности отдельных видов коммуникативных умений.

3. Базовый уровень: отсутствие мотивации к процессу формирования коммуникативных умений; владение отдельными видами или частичное всеми видами коммуникативных умений; на практике коммуникативные умения реализуются неосознанно, с ошибками; неспособность объективно оценить уровень сформированности коммуникативных умений.

Результаты педагогического эксперимента представлены на следующих диаграммах (рис. 2, 3).

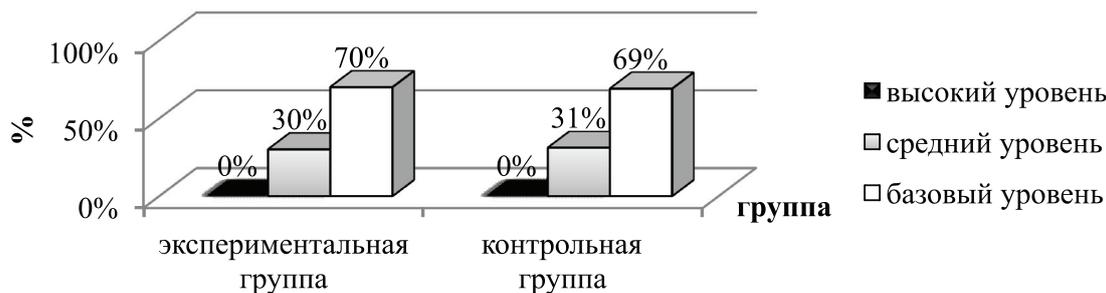


Рис. 2. Уровень сформированности коммуникативных умений на начальном этапе

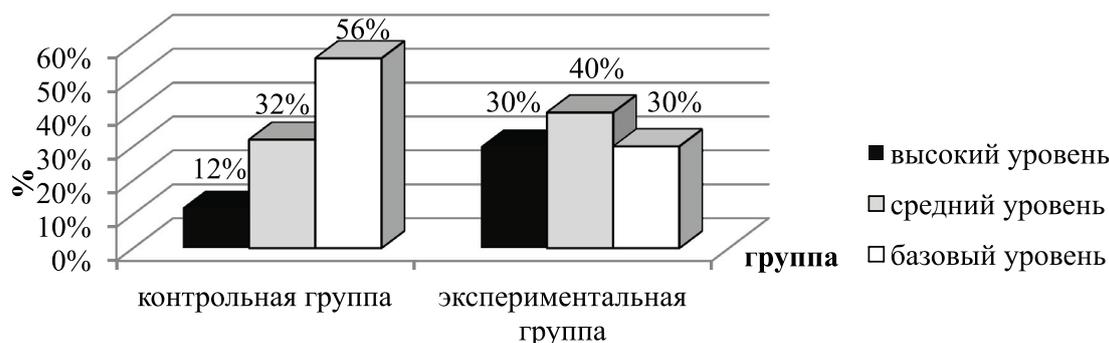


Рис. 3. Уровень сформированности коммуникативных умений на заключительном этапе исследования

Из рис. 2, 3 видно, что результаты эксперимента показали педагогическую эффективность выдвинутых теоретических положений.

Таким образом, можно сделать вывод, что коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания имеют сложную структуру и формируются в процессе обучения в СПО и дальнейшей профессиональной деятельности. Высокий уровень сформированности коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания будет способствовать становлению высококвалифицированного специалиста на рынке труда, при соблюдении всех педагогических условий формирования коммуникативных умений.

Список литературы

1. Паркина Н.В. Методика работы над языковыми средствами выражения оценки в процессе коммуникативной подготовки юриста: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Ярославль 2006. – 18 с.
2. Павицкая З.И. Формирование коммуникативных умений студентов в условиях аудиторного обучения: дис. ... канд. пед. наук. – Казань, 1999. – 175 с.

3. Рыданова Е.Н. Формирование коммуникативных умений будущих инженеров в проектной деятельности: дис. ... канд. пед. наук. – Волгоград, 2010. – 144 с.

4. Методические рекомендации по проектированию оценочных средств для реализации многоуровневых образовательных программ ВПО при компетентностном подходе / В.А. Богословский, Е.В. Караваева и др. – М.: Изд-во МГУ, 2007. – 148 с.

5. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 100114 «Организация обслуживания в общественном питании». – М., 2010. – 34 с.

Рецензенты:

Лагунова М.В., д.п.н., профессор, ГОУ ВПО «Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет», г. Нижний Новгород;

Маркова С.М., д.п.н., профессор, проректор по научной и инновационной деятельности ГОУ ВПО «Волжский государственный инженерно-педагогический университет», г. Нижний Новгород.

Работа поступила в редакцию 29.06.2011.