DOI: 10.17117/na.2014.02.044

Поступило в редакцию: 01.12.2014

<http://ucom.ru/doc/na.2014.02.044.pdf>

Зуева О.Н., Саляева Е.Ю.

Роль активных методов обучения в развитии профессионально-коммуникативной компетентности будущих бакалавров сервиса

Zueva O.N., Salyaeva E.U.

The role of active learning methods in the development of professional and communicative competence Bachelor of service

В статье рассматриваются актуальные проблемы развития профессионально-коммуникативной компетентности в подготовке бакалавров по направлению «Сервис». Автор представляет структуру и содержание спецкурса-тренинга «Искусство делового общения», раскрывает специфику деловой игры, как формы имитационного моделирования

Ключевые слова: профессионально-коммуникативная компетентность, бакалавр сервиса, коммуникативные технологии-тренинги, ролевая игра

In the article relevant to contemporary education problems of formation of professional communication skills. The author presents the structure and content of the study course-training "The Art of Business Communication", reveals the specifics of the business game as a form of simulation

Key words: professional communicative competence, Bachelor of service, communication technology, training, role-playing game

Зуева Ольга Николаевна

Кандидат педагогических наук, заместитель директора
Института пищевых технологий и дизайна (филиал
Нижегородского государственного инженерно-экономического университета)
Нижний Новгород, ул. Спутника, 24 А

Zueva Olga Nicolaevna

Candidate of Pedagogic Sciences, Deputy Director
Institute of Food Technology and Design (branch of
the Nizhny Novgorod State University of Engineering
and Economics)
Nizhny Novgorod, Satellite st., 24 A

Саляева Елена Юрьевна

Кандидат педагогических наук, декан
Института пищевых технологий и дизайна (филиал
Нижегородского государственного инженерно-экономического университета)
Нижний Новгород, ул. Спутника, 24 А

Salyaeva Elena Yurievna

Candidate of Pedagogic Sciences, Dean
Institute of Food Technology and Design (branch of
the Nizhny Novgorod State University of Engineering
and Economics)
Nizhny Novgorod, Satellite st., 24 A

В статье рассматриваются актуальные проблемы развития профессионально-коммуникативной компетентности в подготовке бакалавров по направлению «Сервис». Автор представляет структуру и содержание спецкурса – тренинга «Искусство делового общения», раскрывает специфику деловой игры, как формы имитационного моделирования.

In the article relevant to contemporary education problems of formation of professional communication skills. The author presents the structure and content of the study course – training "The Art of Business Communication," reveals the specifics of the business game as a form of simulation.

Ключевые слова: профессионально-коммуникативная компетентность, бакалавр сервиса, коммуникативные технологии-тренинги, ролевая игра.

Keywords: professional communicative competence, Bachelor of service, communication technology, training, role-playing game.

На сегодняшний день сфера сервиса – это одна из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики. Оказание туристических, информационных, медицинских, бытовых услуг – неотъемлемая часть жизни современного общества. Расширение перечня оказываемых услуг, с одной стороны, и повышение требований к качеству оказываемых услуг, с другой стороны, увеличили спрос на высококвалифицированные кадры в сфере сервиса. Задача профессиональных образовательных учреждений состоит в системной подготовке конкурентоспособного специалиста сферы сервиса в условиях динамично меняющегося рынка труда, специалиста, восприимчивого к инновациям, способного обеспечивать профессиональный рост на протяжении всей жизни.

Следует учесть, что сервис – это, прежде всего, работа с людьми, умение найти индивидуальный подход к каждому отдельному человеку. Индивидуализация обслуживания, быстрое и качественное оказание услуг – приоритетное направление сервисной деятельности.

В этом контексте особое внимание в процессе подготовки будущих работников сферы сервиса следует уделить развитию профессионально – коммуникативной компетентности. С целью поиска наиболее эффективных методов и форм работы в этом направлении нами был разработан специальный курс – тренинг «Искусство делового общения», особенностями которого является актуализация коммуникативных знаний и овладение целесообразными способами решения профессионально-коммуникативных задач, повышение мотивационного уровня в самопознании за счет обращения к личности каждого студента. Следует отметить, что выбор данного коммуникативного тренинга обоснован тем, что эта форма представляет собой интеграцию разнообразных педагогических технологий с целью развития и совершенствования профессионально-коммуникативных умений. Данная форма развивает умение слушать своего собеседника, держать себя уверенно с другими людьми, строить эффективную модель взаимоотношений с партнерами, преодолевать осложняющие общение привычки. Разрабатывая содержание тренинга, мы стремились к тому, чтобы каждое занятие организовывалось как относительно самостоятельное и завершенное.

Задачи курса следующие:

- самоактуализация изучаемой компетентности и умений ее осуществления в предстоящей профессиональной деятельности;
- обогащение, закрепление и применение коммуникативных умений;
- формирование потребности в освоении технологий общения;
- освоение рефлексии в общении;

– видение проблемы коммуникации в новой ситуации и ее альтернативного решения;

– перенос ранее усвоенных знаний и умений в новую ситуацию.

Использование коммуникативного тренинга имеет огромное практическое значение в развитии межличностного общения будущих бакалавров, особенно в процессе развития профессионально-коммуникативных компетенций будущего профессионального взаимодействия.

Данные формы деятельности позволяют смоделировать реальности и условия профессиональной среды и предоставляют участникам группы возможности взглянуть на себя и свою профессионально-коммуникативную компетентность со стороны. Мы использовали тренинговые процедуры и упражнения, разработанные М. Кипнис (2004), Н.Ю. Хрящевой (1993), Б.В. Сидоренко (2002), А.С. Прутченковым (1991) и др. [1, 2, 3, 5].

Одним из самых оптимальных форм проведения тренинга мы считаем деловую игру. В деловой игре обычно различают четыре стадии: подготовка, сама игра – моделирование ситуации, разбор и оценка игры. Каждая стадия по своему важна для успешного моделирования ситуаций профессиональной деятельности работников. Для проведения игры студенты распределяются в группы по 5 человек и выполняют следующие: 3 разработчика проекта; клиент, оформляющий заказ на разработку проекта; начальник отдела крупной организации.

Сценарий игры предполагает следующие стадии:

- заявка заказчика в организацию, высказывание общих пожеланий;
- обсуждение с руководителем отдела разработки данного вида услуг, гарантийного обязательства сторон, временных затрат;
- представление руководителем отдела трех разработчиков проекта заказчику;
- беседа с каждым из разработчиков с целью выяснения пожеланий и предпочтений заказчика.

На данном этапе каждый разработчик представляет заказчику образцы своей работы, предоставляет отзывы предыдущих заказчиков;

– заказчик выбирает одного из трех разработчиков, с которыми впоследствии непосредственно работает и обсуждает временные затраты, этапы работы;

– подписание договора на оказание услуг с начальником отдела разработки и обсуждение условий договора и гарантийных обязательств сторон.

Следует отметить, что все три члена группы разработчиков готовят рекламную самопрезентацию, готовятся к ответам на конкретные вопросы заказчика. Но в ходе игры в режиме реального времени выбирается только один из трех специалистов, который проведет презентацию и заинтересует заказчика. Таким образом, студенты, не зная заранее, кому выпадет роль непосредственного разработчика, глубоко заинтересованы в подготовке к деловой игре.

При организации деловой игры нами преследовались следующие цели:

– обеспечить совершенствование знаний и умений межличностного общения;

- способствовать овладению коммуникативными умениями;
- способствовать развитию профессионально-коммуникативной компетентности обучаемых.

Вторая часть коммуникативного тренинга включает в себя ролевые игры. В процессе профессиональной подготовки в вузе игра является своеобразной формой имитационного моделирования, т.е. моделью взаимодействия партнеров по общению в обстановке имитации условий будущей профессиональной деятельности, в ходе реализации которой участники игры развивают или совершенствуют профессионально-коммуникативные умения и качества личности. Ролевым играм присущи следующие признаки:

- свободная развивающая деятельность;
- творческий характер деятельности, в значительной мере импровизационный;
- эмоциональная составляющая деятельности;
- соперничество, состязательность;
- наличие прямых или косвенных правил, отражающих содержание игры, логическую последовательность ее развития.

Ролевая игра позволяет создать необходимый контекст, моделирующий ситуацию профессиональной деятельности, создать комфортную обстановку, способствующую совершенствованию профессиональных умений.

Наряду с деловыми, ролевыми играми нами использовались коммуникативные упражнения, позволяющие студентам переосмыслить собственные умения и умения профессионального общения. Для удобства мы сгруппировали упражнения по целевой направленности формирования коммуникативных умений:

- упражнения, направленные на конструктивное общение с другими. Эти упражнения позволяют определить, насколько студенты хорошо знают себя;
- упражнения, направленные на анализ отношений студентов к своим успехам и неудачам. Это упражнения, связанные с умением распознавать те эмоциональные состояния, чувства, которые тормозят личностное развитие и ведут к деструктивному общению;
- упражнения, направленные на «погружение» в проблему активного слушания, выявление моментов отключения внимания в процессе говорения другого человека.

Упражнения этой группы позволили студентам преодолеть проблемы, определенные нами в базовом коммуникативном тренинге. Нами было отмечено, что студенты чаще использовали уточняющие вопросы, снизилось перебивание говорящих, использовался контакт «глаза в глаза», осуществлялся контроль за собственным эмоциональным состоянием. Упражнения позволили выявить факторы, мешающие активному слушанию: несогласие с партнером, непонимание партнера, желание навязать свою точку зрения и т.д.

Выбранные нами упражнения были направлены на умение фиксировать невербальные сигналы и умение работать в команде. В ходе выполнения упражнений студенты проявили высокую активность в общении на основе проявления невербальной коммуникации. В ходе обсуждения итогов упражне-

ний студенты пришли к выводу, что невербальные сигналы являются значимыми в жизни и профессиональной деятельности человека, так как дают возможность понимать делового партнера или собеседника по общению.

Особое внимание следует уделять упражнениям, направленным на развитие умений управления конфликтами. Данные упражнения подчинены одной общей задаче, предполагают конфликтную ситуацию, которую требуется разрешить средствами конструктивной критики и продуманной аргументации, с использованием эффективных коммуникативных тактик. Анализ взаимодействия студентов при решении конфликтных ситуаций показывает, что студенты первоначально используют стиль агрессии и давления на партнера по общению и только благодаря психогимнастическим упражнениям, снимается напряжение, агрессия, усталость. Кроме того, все психогимнастические упражнения способствуют сплочению группы и созданию доброжелательной атмосферы. Выбор каждого упражнения осуществляется в соответствии с конечными целями подготовки.

Все игровые и психогимнастические упражнения, используемые на занятии, направлены на закрепление умений активного слушания, использование развернутых речевых конструкций для обработки возражений, аргументации своих суждений. Опираясь на наблюдения за процессом межгруппового взаимодействия, мы отметили активные попытки студентов в поиске совместно приемлемых для всех способов решений, атмосферу «сотрудничества», когда выслушиваются все позиции членов группы.

Далее проводится коллективное обсуждение результатов тренинга с обязательной аргументацией, критикой или соглашением, обсуждением возможностей использования коммуникативных качеств в профессиональной деятельности. Подведение итогов занятий происходит в процессе общей дискуссии, в которой участники тренинга высказывают собственное мнение, дают оценку своей работе и работе участников группы. Студенты отмечали, что занятия не только обогатили их знаниями, но помогли лучше узнать себя, внимательнее относиться к окружающим, понимать их настроение, эмоциональные состояния, следовательно, оптимизировать общение.

Одной из задач введения спецкурса – тренинга является изменение пассивной, воспринимающей позиции участников группы на активную, воспроизводящую, поэтому в процессе обучения постоянно осуществляется рефлексия студентами своих мыслей и переживаний, которая обогащается обратной связью с другими участниками группы, тем самым, изменяя личностное отношение к процессу обучения.

Профессионально-коммуникативная подготовка студентов в соответствии с программой учебного курса базового коммуникативного тренинга формирует и развивает у студентов следующие коммуникативные компетенции:

– способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрация уважения к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);

- способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеет навыками самостоятельной работы (ОК -11);
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11) [4].

Таким образом, тренинг «Искусство делового общения» является эффективной формой работы по развитию коммуникативных навыков студентов – будущих бакалавров сервиса. Опыт, полученный в ходе тренинга, будет способствовать успешной самореализации студента в профессии и выбору им наиболее рациональных путей и методов решения профессиональных задач.

Список литературы:

1. Кипнис М. Тренинг коммуникации. М.: Ось-89, 2007. 128 с.
2. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг межличностного общения. М., 1991.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. М., 2004.
4. Стряпихина А.А. Особенности преподавания истории в классах коррекционно-развивающего обучения // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. №2. Краснодар, 2015. С. 289-291.
5. Федеральный государственный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис (квалификация (степень) «бакалавр») Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2009г. № 627.
6. Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. СПб.: Питер, 2002.

© 2014, Зуева О.Н., Салеева Е.Ю.

Роль активных методов обучения в развитии профессионально-коммуникативной компетентности будущих бакалавров сервиса

© 2014, Zueva O.N., Salyaeva E.U.

The role of active learning methods in the development of professional and communicative competence Bachelor of service