

УДК 377.5

А.А.ТОЛСТЕНЕВА, докт. пед. наук, проф., НГПУ им. К.Минина, e-mail: Tolstenev25@yandex.ru

Е.Н.ГАЛКИНА, преподаватель института пищевых технологий и дизайна (филиал ГБОУ ВПО НГИЭИ), e-mail: elenadankova85@yandex.ru

МОДЕЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

A.A. Tolsteneva, E.N. Galkina

THE MODEL OF FORMING COMMUNICATIVE SKILLS AMONG SPECIALISTS OF SERVICES SECTOR

Целью проведенного исследования является разработка модели формирования коммуникативных умений у специалистов сферы обслуживания. Для достижения поставленной цели дано определение понятия «коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания», выделена их структура и содержание. Предложена модель формирования коммуникативных умений, включающая целевой, содержательный, процессуальный и результативный компоненты, а также педагогические условия ее реализации.

Ключевые слова: коммуникативные умения, сфера обслуживания, социальное партнерство, мастер-класс.

The aim of done research is working out the model of forming communicative skills among specialists of services sector. For achievement these aims the notion “communicative skills among specialists of services sector” is given .Its structure and substance is picked out too. The model of forming communicative skills is offered and included specific-purpose, processual and resulting components and pedagogical conditions of model’s realization

Key words: communicative skills, service sector, social cooperation, master-class

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. Неотъемлемым элементом деятельности специалистов сферы обслуживания является профессиональная коммуникация. Современный 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 образовательной программы. 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. Реализация перечисленных видов деятельности невозможна без формирования совокупности коммуникативных умений, являющихся составной частью общекультурных и профессиональных компетенций.

Подготовкой специалистов для индустрии питания в основном занимаются средние профессиональные образовательные учреждения. Проведённый анализ литературы и нормативных документов позволил выявить противоречия между: требованиями

Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности «Организация обслуживания в общественном питании» [6], предусматривающего наличие коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания, и недостаточным уровнем их сформированности; потребностью общества в конкурентоспособных специалистах, обладающих коммуникативными умениями и неразработанностью подходов к их подготовке, что обусловило актуальность проводимого исследования.

Проблема формирования коммуникативных умений у специалистов различных областей исследовалась в работах Н.В. Паркиной [3], З.И. Павицкой [2], Е.Н. Рыдановой [4] и др., однако вопросы формирования коммуникативных умений у будущих специалистов индустрии питания рассмотрены недостаточно полно. Целью представленного исследования является разработка модели формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания в системе среднего профессионального образования. Для реализации поставленной цели необходимо решить ряд задач, а именно: дать определение, выделить структуру и содержание коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания; определить целевой, содержательный, процессуальный и результативный компоненты модели.

Анализ психолого-педагогической литературы показал, что однозначного понимания содержания понятия «умение» нет. Разнообразие мнений обосновывается тем, что «умение» рассматривается и как категория психологическая, и как категория педагогическая, обладающая многокомпонентной структурой. Умение – это освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков. [1].

Мы разделяем мнение, что коммуникативные умения – это комплекс осознанных коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности, позволяющий творчески использовать знания для отражения и преобразования действительности [5].

Понятие «коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания» определяется нами как 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, организации обслуживания, маркетинговая деятельность, контроль качества продукции и услуг, выполнение работ по рабочим профессиям и должностям служащих в организациях общественного питания. Структура умений включает перечисленные ниже компоненты.

Диалогово-речевые – умение правильно строить письменную и устную речь; умения грамотно построить диалог с персоналом; умение тактично беседовать с клиентом.

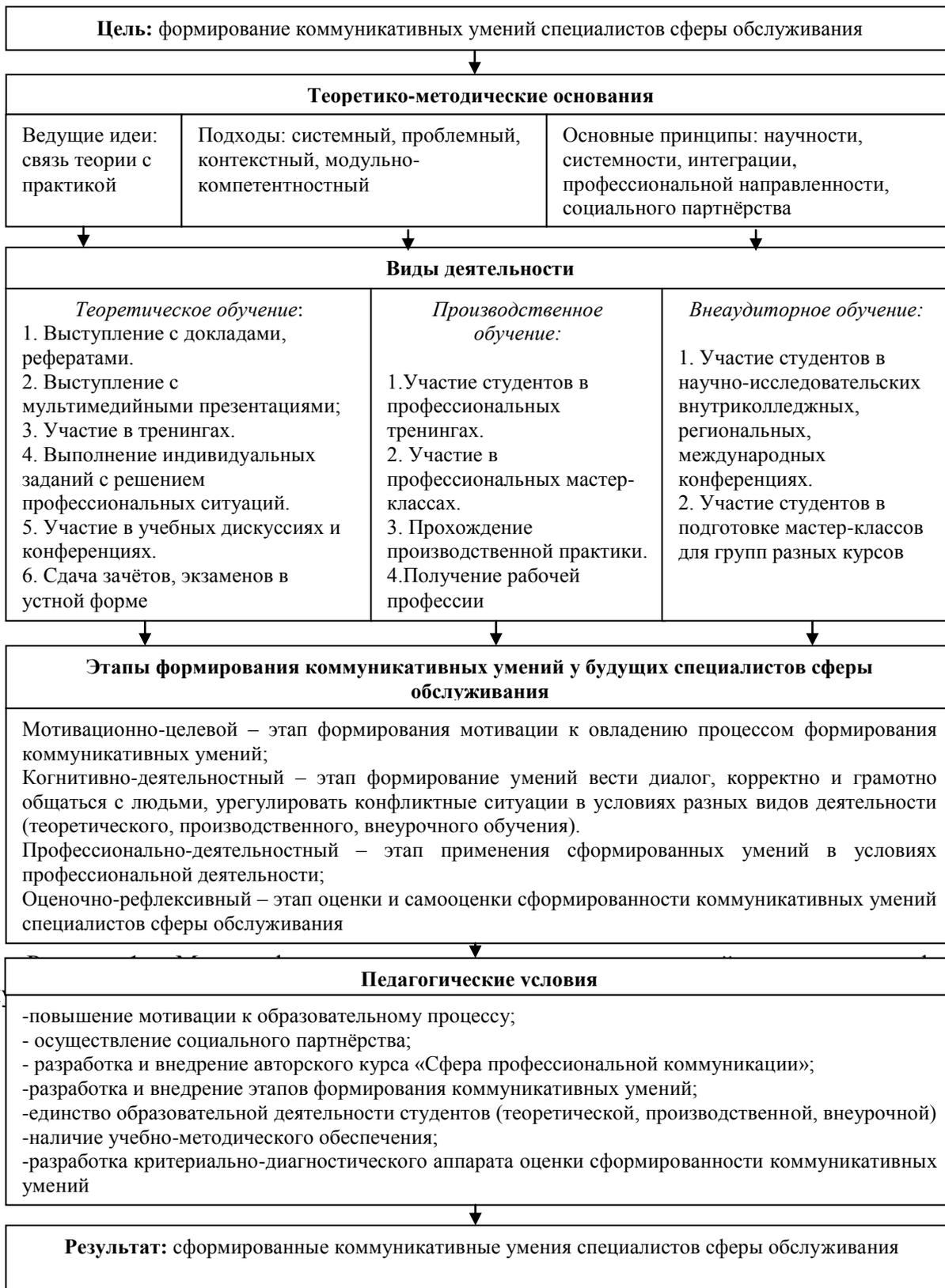
Информационно-технологические – умение преподнести персоналу информацию об организации работ по обслуживанию клиентов; умение преподнести персоналу информацию о работе производства; умение преподнести персоналу информацию о контроле соблюдения технологического процесса производства.

Аудио-контактные – умение выслушать клиента; умение выслушать оценки качества обслуживания и предложения по его повышению.

Аналитико-управленческие – умение анализировать производственные ситуации; умение урегулировать производственные конфликты; умение установить доверительный контакт с персоналом и клиентами; умение организовывать выгодное деловое сотрудничество в процессе обслуживания.

Оценочно-рефлексивные – умение оценить ответную реакцию собеседника; умение контролировать эффективность общения на основе установления обратной связи; умение корректировать техники общения.

Осуществить формирование перечисленных умений возможно путем внедрения разработанной нами модели формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания, включающей целевой, содержательный, процессуальный и оценочно-результативный компоненты (рисунок 1).



обсл

ы

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

Системный подход предусматривает рассмотрение объектов и явлений педагогической действительности как целостной системы, имеющей определенную структуру и законы функционирования. Системный подход предполагает построение структурных и функциональных моделей, имитирующих исследуемые объекты и процессы как целостные системы, что позволяет получить знание о закономерностях их организации и функционирования. Системный подход обеспечивает создание целостной взаимосвязанной структуры формирования коммуникативных умений.

Проблемный подход направлен на самостоятельный поиск новых знаний и способов действия, а также предполагает последовательное и целенаправленное выдвижение перед обучающимися познавательных проблем, разрешая которые они под руководством педагога активно усваивают новые знания, формируют новые умения или совершенствуют уже имеющиеся.

Модульно-компетентностный подход – основа реализации Федеральных государственных образовательных стандартов третьего поколения в системе среднего профессионального образования. Целью реализации подхода является формирование компетенций обучаемых, необходимых для конкретной профессиональной деятельности. Формирование компетенций осуществляется в ходе изучения студентами модулей – новой структурной единицы содержания профессионального образования. Каждый модуль может осваиваться независимо, а их совокупность позволяет достичь итоговой компетентности в профессиональной сфере. Разработка модулей требует глубокой переработки содержания на основе междисциплинарной интеграции.

Контекстный подход нацелен на моделирование предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности обучающихся в теоретическом производственном и внеаудиторном обучении, что обеспечивает профессиональную компетентность специалиста. 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.

Перечисленные подходы реализуются через систему принципов обучения:

1. Принцип системности предполагает целостность всех образовательных компонентов: цели, задачи, содержание обучения, формы обучения, средства обучения и контроля, которые разработаны для формирования профессиональных коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания.

2. Принцип научности означает, что все сообщаемые сведения должны находиться в полном соответствии с передовой современной наукой. Научность в первую очередь неразрывна с раскрытием закономерностей объективного мира и требует формирования межнаучных связей и взаимодействия наук.

3. Принцип социального партнерства предполагает организацию подготовки специалистов сферы обслуживания в условиях партнерства между профессиональным сообществом сферы обслуживания, региональными работодателями сферы обслуживания и средними специальными учебными заведениями.

4. Принцип интеграции реализуется посредством объединения знания о техниках коммуникации с практическим действием на всех этапах подготовки специалиста как в теоретическом, так и в производственном обучении посредством применения активных методов обучения при решении межпредметных, профессионально значимых задач.

5. Принцип профессиональной направленности реализуется посредством создания условий для квазипрофессиональной и профессиональной деятельности обучаемых в тесной взаимосвязи с профессиональным сообществом сферы обслуживания, а также введения в учебный процесс специальных курсов («Введение в специальность», «Сфера

профессиональной коммуникации» и др.), являющихся одним из элементов формирования коммуникативных умений.

Содержательный компонент модели формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания представлен блоком дисциплин, обеспечивающих процесс формирования на протяжении обучения студентов в СУЗе, а именно: «Введение в специальность», «Сфера профессиональной коммуникации», «Психология и этика деловых отношений», «Русский язык и культура речи», «Организация обслуживания в организациях общественного питания», «Контроль качества продукции и услуг общественного питания», «Маркетинг в организациях общественного питания», «Иностранный язык в профессиональной коммуникации». Курс «Сфера профессиональной коммуникации» является авторским и имеет цель подготовить обучающихся к эффективной учебной и профессиональной коммуникативной деятельности.

Процессуальный компонент модели отражает формирование коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания 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 во время производственного обучения реализуется через участие студентов в профессиональных тренингах; мастер-классах, подготовке к получению рабочей специальности. Тренинги – форма обучения, сочетающая краткие теоретические семинары и практическую отработку навыков за короткий промежуток времени.

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 обучающиеся, преподаватель выполняет только организационную функцию.

При обучении в учреждениях среднего профессионального образования можно использовать следующие виды мастер-классов:

1. Производственные – это мастер-классы, которые проводятся специалистами на предприятиях с целью повышения профессионального уровня и обмена передовым опытом, расширения кругозора и приобщения к новейшим технологиям;

2. Учебно-образовательные – это мастер-классы, которые проводятся преподавателем или мастером производственного обучения с целью совершенствования умений и навыков, необходимых обучающимся в будущей профессиональной деятельности;

3. Учебно-профессиональные – это мастер-классы, которые проводятся самими студентами для других обучающихся с целью обмена опытом, повышения образовательного и профессионального уровня.

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

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

Процесс формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания включает в себя несколько этапов: мотивационно-целевой, учебно-исследовательский, профессионально-деятельностный, оценочно-рефлексивный (рисунок 2).

В исследовании разработаны педагогические условия реализации модели формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания:

- 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.



Рисунок 2 – Этапы формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания

Результатом реализации предложенной модели являются сформированные коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания. Для их оценки разработан критериально-диагностический аппарат, выделены три уровня сформированности коммуникативных умений. Высокий уровень характеризовался возможностью реализации на практике коммуникативных умений осознано, самостоятельно и без ошибок. Средний – владением коммуникативными умениями в процессе учебной деятельности в полном объеме.

Базовый – владением минимальным необходимым набором коммуникативных умений, применяемых в учебной деятельности.

Оценка уровня сформированности выделенных групп умений осуществлялась путем: анкетирования; выполнения студентами тестовых заданий; оценки участия студентов в мастер-классах (производственных, учебно-образовательных, учебно-профессиональных) и заполнения ими оценочных листов; оценки участия студентов в тренингах и заполнения ими опросных листов; решения проблемных ситуаций; оценки участия студентов в НИРС; применения метода экспертных оценок.

Таким образом, на пути решения проблемы формирования коммуникативных умений у специалистов в области общественного питания нами решены следующие задачи: определена структура и содержание коммуникативных умений, что позволило разработать модель их формирования, определить необходимое содержание обучения, формы и методы, разработать критериально-диагностический аппарат их оценки. Внедрение модели в педагогическую практику подготовки специалистов, проходящих подготовку по специальности «Организация обслуживания в общественном питании», позволит оценить ее педагогическую эффективность.

ЛИТЕРАТУРА

1.Еникеев, М.И. Общая и социальная психология: учебник для вузов / М.И.Енакеев. М.: НОРМА–ИНФРА, 1999. – 624 с.

2.Павицкая, З.И. Формирование коммуникативных умений студентов в условиях аудиторного обучения: Дисс....канд. пед. наук: 13.00.08. / З.И.Павицкая. – Казань, 1999. – 175 с.

3.Паркина, Н.В. Методика работы над языковыми средствами выражения оценки в процессе коммуникативной подготовки юриста: Дисс....канд. пед. наук: 13.00.02/ Н.В.Паркина. – Саранск, 2006. – 211 с.

4.Рыданова, Е.Н. Формирование коммуникативных умений будущих инженеров в проектной деятельности: Автореф. ... канд. пед. наук: 13.00.08/ Е.Н.Рыданова. – Волгоград, 2010. – 24 с.

5.Тищенко, В.А. Формирование коммуникативных умений старшеклассников средствами информатики: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / В.А.Тищенко. - Ставрополь, 2006. – 187 с.

6.ФГОС по специальности 100114 «Организация обслуживания в общественном питании». – М.: ФИРО, 2009. -34 с.

©Толстенева А.А., Галкина Е.Н., 2013