

ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МЕЖЛИЧНОСТНОМУ ОБЩЕНИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СЕРВИСУ И ТУРИЗМУ

Актуальность исследования. В связи с политическими, экономическими и социальными изменениями, происходящими в России, значительно выросли ее деловые и культурные связи с другими странами, что способствовало бурному развитию индустрии туризма. В настоящее время многочисленные организации индустрии туризма предлагают потребителям социально-культурные услуги, качество которых не соответствует необходимому уровню, международным требованиям и стандартам, что усложняет задачи образовательных учреждений по подготовке специалистов по сервису и туризму, способных удовлетворять потребности, связанные с социальными, культурными, рекреационными и духовными запросами клиентов. Одной из слабых сторон обслуживания потребителей в индустрии туризма является недостаточная готовность к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму, профессиональная подготовка которых имеет недостатки, препятствующие развитию профессионально значимых свойств: в содержании дисциплин требуется углубление теоретических аспектов сервисной деятельности и профессионального межличностного общения; специалисты по сервису и туризму слабо ориентированы на профессиональные ценности; преимущественно традиционные формы и методы обучения не способствует развитию умений взаимодействовать с партнерами и клиентами и выстраивать взаимоотношения с ними в процессе профессионального общения; отсутствие межпредметных связей, разрыв между общеобразовательными, общепрофессиональными и специальными дисциплинами ограничивает целостное представление студентов о специфике и особенностях профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму. В результате данные специалисты в процессе предоставления клиентам социально-культурных услуг испытывают сложности, связанные с установлением контакта с клиентами и развитием взаимоотношений с ними. Таким образом, возникает необходимость в модернизации системы подготовки специалистов по сервису и туризму, что

предполагает дальнейшую теоретическую разработку проблемы профессиональной подготовки специалистов для индустрии туризма с учетом результатов, полученных учеными (Н.И. Волошин, И.В. Зорин, Н.И. Кабушкин, В.А. Квартальнов, В.Д. Чепик и др.). На страницах научно-педагогических журналов («Высшее образование в России», «Менеджмент в России и за рубежом», «Маркетинг», «Высшее образование сегодня», «Образование для деловых людей», «Теория и практика физической культуры», «Alma mater») обсуждаются вопросы повышения качества образования специалистов для индустрии туризма, что подтверждает актуальность проблемы исследования.

В педагогике рассматриваются различные аспекты профессиональной подготовки специалистов для индустрии туризма: содержание профессионального образования (М.М. Ахмедова, Е.Н. Гаравина, Г.И. Зорина, Л.Н. Ивлева и др.); методики обучения и воспитания специалистов для индустрии туризма (С.А. Иванова, Е.Н. Ильина, А.М. Кузьминов и др.); методы обучения и воспитания студентов (Т.К. Горячева, В.Е. Егоров, В.А. Квартальнов, Е.А. Удольская, Л.А. Чудина и др.); методологические подходы к разработке педагогических систем (Е.А. Алилуйко, Г.А. Архандеева, Е.Н. Канина, Т.В. Кудрявцева и др.). В диссертационных работах представлены модели личности и модели деятельности специалистов индустрии туризма и их профессионально значимые качества (М.А. Горбова, Б.Р. Мандель, В.П. Похлебин, Д.В. Смирнов и др.); уделяется внимание профессионально-личностному развитию специалиста в системе непрерывного туристского образования (Т.И. Власова).

Для понимания сущности, структуры, функций и видов общения фундаментальное значение имеют психологические исследования (Б.Г. Ананьев, М.М. Бахтин, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев, Б.Д. Парыгин, А.В. Петровский, С.Л. Рубинштейн и др.). Издано большое количество монографий и научных исследований, посвященных различным аспектам общения (Г.М. Андреева, Л.А. Введенская, Т.П. Емельянова, М.С. Каган, В.Н. Куницына, В.И. Курбатов, Н.Н. Обозов, А.А. Реан, Е.И. Рогов и др.). Однако проблема профессионального межличностного общения требует дальнейшей разработки с учетом характера деятельности специалистов различных профессиональных сфер.

Расширение международных контактов в различных областях экономики, науки и культуры привело к увеличению потребности общества в

специалистах, способных пользоваться иностранным языком как средством общения для решения стоящих перед ними профессиональных задач. Важным становится общение на иностранном языке для специалистов по сервису и туризму, поскольку инструментом их деятельности является профессиональное межличностное общение с клиентами и поставщиками социально-культурных услуг.

В исследованиях, посвященных различным аспектам профессионального общения, иностранный язык используется для формирования: готовности к деловому общению (Н.В. Мельченкова), коммуникативному взаимодействию (М.В. Ватутина), эмпатийному взаимодействию (Н.В. Афанасьева); коммуникативной компетентности (Н.Н. Долова, В.А. Еремина, С.Е. Зайцева, Н.Ю. Павлова), межкультурной компетенции (О.Л. Дигина, М.С. Сафина), языковой компетенции (Н.В. Фролова). Учеными доказывается, что при обучении иностранному языку развиваются коммуникативные способности (Е.М. Горюнова, Е.А. Грибенко), профессионально-ценностные качества специалиста сферы профессиональной коммуникации (Е.В. Суворова). Исследователи решали задачи по выработке навыков межличностного общения (С.В. Дрокина, Т.А. Румянцева, Е.В. Смирнова), определяли стратегии коммуникативного поведения (С.Я. Андрушко, Т.Н. Астафурова, О.С. Иссерс), рассматривали прагматическую направленность обучения общению (Л.Ю. Горляков) средствами иностранного языка. Предпринимались попытки формирования коммуникативной компетентности менеджеров туризма средствами иностранного языка (Е.А. Алилуйко, Н.В. Набатова и др.), однако нами не обнаружено работ, посвященных формированию готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму. Необходимость постановки и решения проблемы формирования профессиональной готовности специалистов по сервису и туризму обусловлена не только тем, что она не была предметом специального исследования, но и тем, что в системе их профессиональной подготовки выявляются противоречия между:

- возрастающей потребностью общества в специалистах по сервису и туризму, отвечающих социальному заказу, и недостаточным уровнем их подготовки к профессиональному межличностному общению в ходе решения профессиональных задач;

- разработанностью в педагогической науке теоретических основ подготовки специалистов для индустрии туризма и недостаточной изучен-

ностью средств освоения специфики и особенностей профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму;

– объективной необходимостью изменения стратегии профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму адекватно функциям профессиональной деятельности и потребностью в уточнении результативной характеристики процесса профессионализации студентов в специальном вузе.

Требует разрешения основное противоречие между существующей системой подготовки специалистов по сервису и туризму и недостаточностью разработанностью педагогических средств формирования готовности к профессиональному межличностному общению.

Стремление найти пути разрешения указанных противоречий определило проблему нашего исследования. В теоретическом плане – это проблема обоснования подходов к организации профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму; в практическом плане – это проблема определения содержания и средств формирования их готовности к профессиональному межличностному общению.

Для реализации объективных потребностей общества, науки, культуры, производства в подготовке социально развитой личности, способной к различным видам профессиональной деятельности, обладающей высокой квалификацией, профессиональной мобильностью, конкурентоспособностью в условиях рыночной экономики, требуется качественно новый уровень профессионального образования, подготовка специалистов для различных профессиональных сфер с учетом специфики их деятельности. Экономические, политические и социальные изменения в обществе способствуют развитию индустрии туризма, формируется социальный заказ на профессиональную подготовку специалистов по сервису и туризму.

В ходе исследования обнаружено, что проблема профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму недостаточно разработана и требует дальнейшего изучения с учетом специфики и особенностей деятельности данных специалистов. Анализ научной литературы позволил выявить специфику профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму в осуществляемой сфере «человек – человек»: это полифункциональность (специалисты выполняют проективную, конструктивную, коммуникативную, организаторскую, гностическую функции). Индустрия туризма – сфера деятельности

специалистов по сервису и туризму – обеспечивает обслуживание клиентов, что определяет ее особенность: ведущим видом деятельности является сервисная деятельность, заключающаяся в предоставлении социально-культурных услуг клиентам в процессе общения с ними.

Анализ исследований в области теории общения (Б.Г. Ананьев, Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, А.Б. Добрович, М.С. Каган, В.Н. Куницына, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин и др.), сопоставление функций общения (смыслообразующая, когнитивно-информационная, контактно-координационная, побудительно-эмотивная, регулятивно-оценочная) с функциями профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму позволили сделать вывод о том, что инструментом их деятельности является профессиональное межличностное общение, определяемое нами как межличностное взаимодействие специалистов по сервису и туризму и клиентов при оказании им социально-культурных услуг, удовлетворенность которыми опосредована межличностными отношениями.

Исходя из идеи о взаимодействии личности и деятельности, подтвердили, что готовность к профессиональному межличностному общению является необходимым условием для успешного выполнения функций профессиональной деятельности. На основе анализа определений понятия «готовность» и его структуры, представленных в психологических и педагогических исследованиях, с учетом специфики профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму (полифункциональность) и функций общения, необходимых для осуществления их профессиональной деятельности, а также мнений компетентных судей была выявлена сущность и разработана структура готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму (интегративное свойство личности, системообразующее ценностно-мотивационный, когнитивный, деятельностный, эмоционально-волевой и рефлексивный компоненты, доминирующие показатели которых свидетельствуют об умениях осуществлять профессиональное взаимодействие и развивать взаимоотношения с клиентами для удовлетворения их социально-культурных потребностей). Показатели компонентов готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму были определены на основе анализа квалификационных характеристик, представленных в государственном образовательном стандарте по специальности «Социально-культурный сервис и туризм».

Пилотажное исследование, проведенное среди студентов социального факультета Самарского муниципального института управления (выборка – 98 студентов), выявило их недостаточную готовность к профессиональному

межличностному общению, что потребовало поиска средств формирования готовности к профессиональному межличностному общению будущих специалистов по сервису и туризму.

Анализ исследований, посвященных изучению различных аспектов общения, показал, что средства иностранного языка способствуют формированию готовности к деловому общению, коммуникативному взаимодействию, эмпатийному взаимодействию, развитию межкультурной компетенции, коммуникативной компетентности, языковой компетенции. Доказано, что при обучении иностранному языку формируются и развиваются коммуникативные способности, профессионально-ценностные качества специалиста сферы профессиональной коммуникации, вырабатываются навыки межличностного общения, определяются стратегии коммуникативного поведения. Однако нами не обнаружено работ, посвященных формированию готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму, в то время как их профессиональная подготовка требует развития коммуникативных и эмоционально-волевых умений, способностей к анализу и оценке профессиональных ситуаций при общении с клиентами, а профессиональное владение культурой общения как на родном, так и на иностранном языке является необходимым условием успешной работы специалистов по сервису и туризму в условиях жесткой конкуренции в индустрии туризма.

В ходе исследования выявлено, что иностранный язык является важнейшим средством изучения тезауруса основных понятий индустрии туризма, то есть сферы профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму, что способствует созданию образа профессии и развитию показателей ценностно-мотивационного и когнитивного компонентов готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму. Обучение на занятиях по иностранному языку технике общения, речевому этикету, приемам установления контактов и социального взаимодействия людей, способам и средствам вербального и невербального общения способствует формированию деятельностного и эмоционально-волевого компонентов готовности. Социокультурный и коммуникативный подходы к обучению иностранному языку предполагают лингвострановедческую направленность процесса обучения, соизучение культуры и языка, сравнение реалий и менталитета представителей страны изучаемого языка с культурой родной страны и собственным мировоззрением, что способствует развитию рефлексивного ком-

понента готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму.

Схема

Система формирования готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму



По результатам констатирующего эксперимента была выявлена недостаточная сформированность компонентов готовности к профессиональному межличностному общению, что подтвердило необходимость разработки средств формирования готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму. В ходе формирующего эксперимента общеязыковая подготовка направлялась на развитие коммуникативных навыков и умений эмоционально-волевой сферы, способствующих выстраиванию межличностных отношений; профессионально-ориентированная языковая подготовка – на создание условий, близких к деятельности специалистов по сервису и туризму, обеспечивающих становление основ профессионального взаимодействия. Потребовался отбор средств формирования готовности к профессиональному межличностному общению будущих специалистов по сервису и туризму, совокупность которых была представлена в виде модели системы, включающей содержательный элемент, основанный на принципах социокультурного, полевого и контекстного подходов, и организационно-деятельностный элемент, базирующийся на методологических позициях личностно-деятельностного и коммуникативного подходов.

Основу содержательного элемента представлял концепт «туризм», включающий наиболее характерные для сферы профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму лексико-грамматические единицы, отобранные в соответствии с принципами социокультурного подхода (культуросообразность, диалог культур); структура концепта «туризм» была представлена на основе полевого подхода (см. схему).

В процессе обучения иностранному языку студенты – будущие специалисты по сервису и туризму проходили три уровня усвоения содержания: на первом уровне студенты практикуются в восприятии, понимании и запоминании языковых средств; ведущими видами речевой деятельности на данном этапе являются чтение и аудирование. Тексты профессиональной тематики отбираются в соответствии с контекстным подходом к обучению иностранному языку в неязыковых вузах, что ориентирует студентов на профессиональные ценности и способствует усвоению специальных знаний, необходимых для выполнения профессиональных задач, для осуществления проектировочной и конструктивной функций профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму.

Результаты опытно-экспериментальной работы по формированию готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму (в % показателе)

Компоненты готовности	Констатирующий эксперимент	Формирующий эксперимент	Прирост значений компонентов
Ценностно-мотивационный	65,3	86,0	20,7
Когнитивный	45,3	78,7	33,4
Деятельностный	50,0	88,7	38,7
Эмоционально-волевой	50,0	88,7	38,7
Рефлексивный	43,3	86,7	43,4

На втором уровне усвоения содержания студенты практикуются в употреблении языковых средств в знакомой ситуации, что обеспечивает освоение таких видов речевой деятельности, как письмо и говорение (монологические высказывания), и способствует подготовке к выполнению гностической функции профессиональной деятельности. На третьем уровне ведущим видом речевой деятельности является говорение (диалогические высказывания), что обеспечивает употребление лексико-грамматических единиц в незнакомой ситуации, развивает умения, необходимые для осуществления коммуникативной и организаторской функций профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму.

Организационно-деятельностный элемент системы формирования готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму представляет технологию усвоения содержания с помощью активных методов обучения иностранному языку (метод диалогических ситуаций, невербальный тренинг, игры на психотехнику, ролевые и деловые игры), отобранных в соответствии с принципами личностно-деятельностного и коммуникативного подходов, что способствует развитию показателей компонентов готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму (см. таблицу).

Для подтверждения эффективности разработанной системы формирования готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму было проведено сравнение результатов констатирующего и формирующего экспериментов. Обнаружен количественный рост показателей деятельностного, эмоционально-волевого, рефлекс-

сивного компонентов, что свидетельствует о готовности студентов осуществлять профессиональное взаимодействие с клиентами и развивать межличностные отношения с ними, о способности к анализу и оценке результатов своей профессиональной деятельности.

Для целостного представления о сформированности компонентов готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму с помощью корреляционного анализа были проанализированы связи между ними с помощью коэффициента корреляции Пирсона (статистический пакет для обработки данных SPSS, Excel). В констатирующем эксперименте наибольшее количество связей дали показатели разных компонентов, что свидетельствует о разрозненности связей в структуре готовности к профессиональному межличностному общению и подтверждает необходимость ее формирования средствами иностранного языка.

В результате формирующего эксперимента, направленного на развитие показателей готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму, выявилась тесная взаимосвязь между всеми компонентами готовности к профессиональному межличностному общению: взаимосвязь между показателями деятельностного и эмоционально-волевого компонентов свидетельствует о сформированности умений выстраивать межличностные отношения в процессе профессионального взаимодействия. Значимые корреляционные связи (от 0,486 до 0,712) показал рефлексивный компонент, что свидетельствует об усилении его роли в структуре готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму. Деятельностный компонент является доминирующим в структуре готовности к профессиональному межличностному общению, поскольку его показатели обнаружили наибольшее количество значимых корреляционных связей (от 0,422 до 0,770) в сравнении с показателями других компонентов, что свидетельствует о готовности студентов к профессиональному межличностному общению.

Сравнение данных, полученных в ходе констатирующего и формирующего экспериментов, подтвердило гипотетическое предположение: средства иностранного языка способствуют формированию готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму, что выражается количественным ростом и усилением взаимосвязи

показателей ценностно-мотивационного, когнитивного, деятельностного, эмоционально-волевого, рефлексивного компонентов.

Таким образом, опытно-экспериментальная работа по формированию готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму позволила сделать следующие выводы:

1. Современная социально-экономическая ситуация характеризуется развитием индустрии туризма, требующей квалифицированных специалистов, что обусловило социальный заказ на их профессиональную подготовку в виде совокупности требований, среди которых наиболее значимыми являются умения выстраивать межличностные отношения и осуществлять профессиональное взаимодействие с клиентами при оказании им социально-культурных услуг. Противоречие между требованиями, предъявляемыми к специалистам по сервису и туризму, и личностной готовностью к их реализации может быть разрешено в ходе профессиональной подготовки, направленной на формирование готовности к профессиональному межличностному общению с учетом специфики (полифункциональность) и особенностей (ведущий вид деятельности – сервисная, продукт деятельности – социально-культурные услуги, инструмент деятельности – общение) профессиональной деятельности специалистов по сервису и туризму.

2. Готовность к профессиональному межличностному общению (интегративное свойство личности) является существенной характеристикой личности специалистов по сервису и туризму, что выявлено при сопоставлении функций их профессиональной деятельности и функций общения. Структуру готовности к профессиональному межличностному общению следует определять на основе системного подхода с учетом результатов анализа содержания функций профессиональной деятельности и функций общения, а в качестве средства ее формирования использовать иностранный язык при подготовке студентов к решению профессиональных задач.

3. Содержание обучения иностранному языку должно разрабатываться на основе социокультурного, полевого и контекстного подходов, что позволит отобрать и организовать лексико-грамматические единицы, составляющие концепт «туризм», облегчить ориентацию студентов в специальных текстах, контекст которых создает образ профессии. Коммуникативный, личностно-деятельностный подходы, ориентированные на личность студента и на профессиональные ценности, должны определять технологию реализации содержания активными методами обучения, обеспе-

чивающими выработку умений устанавливать контакты и развивать взаимоотношения с клиентами.

4. Обучение иностранному языку должно осуществляться на основе коммуникативного подхода, принципы которого (ситуативность, функциональность, речемыслительная активность, индивидуализация, новизна) способствуют формированию компонентов готовности к профессиональному межличностному общению. Средства иностранного языка обеспечивают изучение тезауруса основных понятий индустрии туризма, создание профессионального контекста, имитирующего профессиональную деятельность специалистов по сервису и туризму, что формирует ценностно-мотивационный и когнитивный компоненты. Обучение технике общения, речевому этикету, приемам установления контактов и социального взаимодействия людей, средствам вербального и невербального общения способствует формированию деятельностного и эмоционально-волевого компонентов. Лингвострановедческая направленность процесса обучения иностранному языку, соизучение культуры и языка влияют на развитие рефлексивного компонента готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму.

5. Разработанная система формирования готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму должна включать содержательный элемент, основу которого составляет концепт «туризм», и организационно-деятельностный элемент, направленный на реализацию содержания активными методами. Эффективность системы формирования готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму выражается количественным ростом показателей компонентов в структуре готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму, усилением их взаимосвязи, что свидетельствует о стремлении удовлетворять социально-культурные потребности клиентов, создавать положительный психологический климат в ходе общения.

Выполненное нами исследование проблемы формирования готовности к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму вносит определенный вклад в развитие профессионального образования. Вместе с тем осознаем, что не все поставленные задачи решены в полной мере глубоко и основательно. За пре-

делами исследования остались вопросы, связанные с разработкой системы контроля качества профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму; требуется изучение проблемы повышения квалификации преподавателей вуза, формирующих готовность к профессиональному межличностному общению специалистов по сервису и туризму средствами иностранного языка.

2009 г.

А.А. Григорян

ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ ВНЕВЕДОМСТВЕННОЙ ОХРАНЫ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ

Актуальность исследования. Криминализация ряда сфер социально-экономической жизни, степень вооруженности преступников вызывают обостряющуюся конфронтацию с правоохранительной системой. Значительная часть повседневной оперативной службы специалистов вневедомственной охраны, осуществляемой в условиях повышенного социального риска, часто сопряжена с экстремальными ситуациями, что предполагает сформированность у них особых психофизиологических, морально-этических качеств и ценностных установок. Выявляется противоречие между сложившимися стереотипами действий сотрудников и изменяющимися условиями развития общества, соответственно, новыми ожиданиями и требованиями к ним со стороны граждан. Проблемные ситуации требуют качественного выполнения профессиональных функций, обозначенных в правовых, нормативных документах органов внутренних дел, где особое внимание обращается на важнейшие этические принципы, правила и нормы службы в органах внутренних дел, на формирование коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел, их правовой культуры, практической готовности к профессиональному общению с гражданами при исполнении служебных обязанностей.

Система подготовки и повышения квалификации работников МВД, специалистов вневедомственной охраны сегодня переориентируется на инновационные подходы и модели, реализация которых, однако, чаще