

Е. П. Мутавчи

Опыт формирования коммуникативной компетентности у будущих специалистов сферы гостеприимства

Статья посвящена вопросам формирования коммуникативной компетентности у будущих специалистов сферы гостеприимства. Автор делает акцент на отборе эффективных педагогических средств таких, как метод проектов, учебные карты, профессиональные задачи, видеосюжеты и др.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, сфера гостеприимства, педагогические средства.

Е. P. Mutavchi

Experience of Formation of a Communicative Competence of Future Experts of the Sphere of Hospitality

The article is devoted to questions of forming a communicative competence of future experts of the sphere of hospitality. The author emphasizes selection of effective pedagogical means such as a method of projects, educational maps, professional tasks, video topics, etc.

Key words: a professional position, the sphere of hospitality, pedagogical means.

Формирование коммуникативной компетентности представляет собой сложный процесс, включающий в себя комплекс педагогических средств, применение которых будет способствовать более эффективному формированию составных компонентов коммуникативной компетентности, профессионально важные качества, ценностные ориентиры.

Технологизация процесса формирования коммуникативной компетентности в данном исследовании предполагает специальное построение занятий по дисциплине психологического цикла, на основе профессионально направленного учебного материала, отражающего специфику предмета «Психология гостеприимства», а также форм контроля за развитием индивидуальности студента в ходе обучения. Мы полагаем, что только при наличии дидактического обеспечения, реализующего принцип субъектности образования, можно говорить о построении модели коммуникативной компетентности.

Поступающие в вуз абитуриенты обладают неодинаковыми умениями и навыками базового школьного образования, что обусловлено разноразностной подготовкой. Часто у них отсутствуют навыки самостоятельно-поисковой работы со специальной литературой, интернет-ресурсами.

При выборе будущей профессии: одни стремятся реализовать себя максимально в избранной специальности, другие лишь хотят стать обладателями любого диплома о высшем образовании. Все вышеперечисленные факторы являются серьезным препятствием для процесса формирования коммуникативной компетентности и вызывают необходимость корректировать учебный процесс, ориентируясь на студента.

Для достижения образовательных целей необходимо включение студента в учебный процесс как равноправного самостоятельного партнера, реально оценивающего и контролирующего свою работу и деятельность своих коллег. При данных условиях будет правомерно говорить о формировании коммуникативной компетентности, профессионально-личностных качеств и, соответственно профессиональной позиции. Для этого преподавателю важно разнообразить формы проведения занятий, использовать новые методики и технологии.

В условиях недостаточного количества часов, отведенных на практические занятия по дисциплине «Психология гостеприимства» на факультете сервиса Балтийского федерального университета имени Иммануила Канта, преподаватель может максимально полезно организовать само-

стоятельно-поисковую работу студентов за рамками аудиторных занятий, выбрав соответствующие методы обучения с точки зрения возможности учебного материала, его связи с реальной ситуацией в будущей профессиональной деятельности. Наиболее эффективным является метод проектов.

В процессе формирования у студентов коммуникативной компетентности нами создаются условия для интеграции педагогической деятельности преподавателя и учебной деятельности студента за счет использования проектной методики обучения. В ходе интеграции этих видов деятельности становится возможными: передача преподавателем некоторых элементов профессионального опыта и их усвоение студентами, с одной стороны, а также гибкие изменения деятельности преподавателя в зависимости от хода и текущих результатов учебной деятельности студентов, с другой стороны. Главным является то, что присвоение студентом опыта преподавателя не только дает количественное приращение в опыте студента, но и обеспечивает качественные новообразования в сферах его индивидуальности и личности (способствует развитию самооценки, рефлексивных процессов, самоанализу, мотивации достижения и др.).

Дидактическое обеспечение процесса формирования коммуникативной компетентности представлено нами в виде учебной программы, профессионально направленных материалов учебного характера, аутентичных текстов по специальности (деловые письма, договоры, газетные и журнальные статьи, жалобы), видеоматериалов для последующих обсуждений, аудитивного материала специального характера, компьютерных специализированных программ.

При выборе учебных материалов важно сохранить баланс обучения: совершенствовать традиционные методы и осваивать инновационные. В связи с этим для экспериментального обучения соответственно поставленной задаче нами был разработан комплекс дидактических материалов, обеспечивающих формирование у студентов коммуникативной компетентности. В его состав вошли:

– учебные карты, раскрывающие систему действий по выполнению основных типов учебных заданий, направленных на формирование

отдельных компонентов коммуникативной компетентности и протекающих в деятельностной форме;

– профессиональные коммуникативные ситуации, требующие своего разрешения в учебных условиях;

– тесты, оценивающие сформированность тех или иных компонентов коммуникативной компетентности;

– анкеты-опросники, выявляющие отношение студентов к новым методам изучения дисциплины, оценку этих методов;

– тренинги, формирующие правильную позицию во взаимодействии с людьми.

Разработка программы – главный момент подготовки экспериментального обучения студентов – будущих специалистов сферы гостеприимства. Она имеет ряд особенностей. Конструируемый учебный курс «Психология гостеприимства» строится на основе междисциплинарного подхода к изучению дисциплин, влияющих на формирование коммуникативной компетентности. Психологические знания, подлежащие усвоению, представляются программой не как готовый продукт, а как деятельность их порождающая, что во многом определило цели и задачи изучения вышеуказанной дисциплины. Экспериментальная программа формирует механизм овладения коммуникативной компетентностью, помогает определить потенциальные сферы применения содержания учебной дисциплины в реальной жизни студента, будущего специалиста, что обусловлено, в первую очередь, потребностями его учебной, общественной, профессиональной и повседневной деятельности. В качестве сфер применения знаний по дисциплине психологического цикла выступают: чтение специальной литературы, литературы по страноведению, периодической печати, живое общение (официально-деловое, неофициальное, повседневное), общественная работа (участие в конкурсах, международных семинарах, интернет-проектах, телемостах), учебная и научно-исследовательская работа (написание курсовых, дипломных, магистерских работ, совместная проектная деятельность), профессиональная деятельность (практики, стажировки).

Особое внимание в нашем исследовании мы хотели бы сконцентрировать на разработанных

нами и предусмотренных экспериментальной программой *учебных карт*, предъявляемых студентам для формирования определенных составляющих коммуникативной компетентности. Учебные карты – это учебные задания с фиксированной нормативной программой деятельности, имеющие общую схему построения: включают анализ самой деятельности, ее особенно-

сти при выполнении задания определенного типа – особенности ее цели, предмета, средств, состава действий и операций, которыми она выполняется, производимого продукта и процесса ее реализации. Представим вариант таких учебных карт (см. таблицу 1).

Таблица 1

Структура учебной карты

| | |
|-----------------------|---|
| Задания | 1. Дать дефиниции понятиям «конфликт», «жалоба». 2. Прочитать жалобу клиента в отеле. 3. Проанализировать пути решения конфликта |
| Цель | Формирование компетенции делового общения, умение соотнести учебный материал с реальной профессиональной ситуацией |
| Предмет деятельности | Структурный анализ жалобы |
| Средства деятельности | Детальный анализ информации, содержащейся в предложенном тексте |
| Состав деятельности | 1. Ознакомиться с составом жалобы. 2. Представить в монологе суть жалобы и ее структуру. 3. Спрогнозировать исход данного конфликта и обосновать свой прогноз. 4. Написать подобную жалобу, используя специальные обороты, предложенные в исходном тексте. 5. Представить свою жалобу |
| Продукт деятельности | Представить возможные пути преодоления конфликтной ситуации |

Использование таких учебных карт в практике преподавания дисциплин психологического цикла позволяет приобщить студентов к решению задач учебно-профессионального характера и способствует формированию коммуникативной компетентности, ценностных ориентиров, профессионально-личностных качеств, ведущих к развитию профессионального и личностного роста и способности превращать собственную деятельность в предмет практического преобразования.

Каждый тип учебных карт предполагает свой набор *профессионально-коммуникативных задач*. Решение отдельно взятой задачи является свидетельством формирования и развития определенных компетенций, профессионально-личностных качеств. Оценочными параметрами сформированных компонентов коммуникативной компетентности являются:

– возможность студента сконструировать свою деятельность по «производству» специальных знаний с установкой их использования на практике;

– реальное использование психологических знаний в речевой деятельности;

– время и качество решения поставленной задачи (количество и характер ошибок, их выделение и коррекция);

– рефлексия деятельности на усвоение материала, адекватный словесный отчет о ее предметной структуре в категориях (цель, предмет, средства, состав действий и производимый продукт);

– уровни проявления коммуникативных умений в речевой деятельности: а) внутренняя деятельность (мышление, анализ) и б) внешняя деятельность (говорение, презентация готового продукта);

– какой личностный смысл приобретают усвоенные знания при новом способе деятельности (приобретение коммуникативных способностей, повышение профессионального роста, легкость обучения и т. д.), по оценке самого студента.

Видеометод – один из эффективных методов наглядного восприятия материала и экранного информирования, используемый не только для освоения знаний, но и для их контроля, закрепления, повторения, обобщения, систематизации, следовательно, успешно выполняющей все дидактические функции.

В учебном процессе студентам предлагались видеосюжеты из отечественных и зарубежных фильмов, которые могут встретиться в их реальной профессиональной деятельности. Просмотр таких сюжетов пробуждал обучающихся к дискуссии, к вариативным решениям поставленных проблем и дальнейшей инсценировке. Метод инсценирования предполагает проигрывание подготовленных мизансцен, принимающих форму диалога, дискуссии и т. д. Как правило, в отличие от организации стимуляционных игр, инсценированию предшествует большая подготовленная работа (планирование, продумывание участниками содержания сцены, распределение ролей), далее следует проигрывание и анализ произошедшего.

Задача преподавателя на этом этапе состоит в том, чтобы создать условия и возможности для выражения студентами переживаний и осознанных смыслов, для участия в полилоге и понимания других. Этому занятию предшествует просмотр кинофильма и написание эссе «О чем меня заставил задуматься просмотренный фильм».

Сценарий данного этапа представлен следующей цепочкой ситуаций.

Ситуация 1. Деятельность преподавателя как субъекта образовательного процесса состоит в том, чтобы вызвать у студентов потребность в обсуждении ценностных оснований героев фильма. Деятельность участников – переживание и осознание этой потребности. Стимулом для этого служат эссе, написанные участниками после просмотра кинофильма.

Ситуация 2. Преподаватель организует групповую работу, направленную на более глубокое проникновение студентов в позиции героев фильма, используя метод имитационного игромоделирования. Участники, разделившись на группы по количеству анализируемых персонажей, готовятся представить «правду» каждого из них, используя механизмы эмпатии и идентификации, независимо от собственной позиции в этом вопросе. Стимулируется эта деятельность комплектом стоп-кадров фильма, иллюстрирующих действия героев, а также текстом о сущности позиционного анализа и его роли в мышлении и деятельности человека. Кроме того, в социальном компоненте среды большое значение имеет организация взаимодействия в группе: активное участие всех членов в выполнении группового задания, распре-

деление обязанностей, внимательное отношение к мнению каждого.

Ситуация 3. Назначение данной ситуации – обнаружить многообразие смыслов в вопросах образования. Преподаватель выполняет функции организатора коммуникации: определяет очередность выступления групп, организует определение вопросов на понимание и уточнение сущности защищаемой позиции. Участники озвучивают результаты групповой работы, вступают в межгрупповую дискуссию, выполняя функциональные роли автора текста, понимающего, критика. Стимул к этому – продукты работы групп в виде плакатов, рисунков, схем, на которых зафиксированы основные положения «правды» персонажей, что делает выступление групп наглядным, зримым.

Ситуация 4. Преподаватель продолжает выполнять функцию организатора коммуникации, предлагая участникам дистанцироваться от позиции того или иного персонажа, защищаемой на предыдущем шаге, и выразить собственное отношение к героям и их «правде». Студенты участвуют в свободном обмене мнениями. Стимулом для построения своих контраргументов служат основные положения позиций героев, зафиксированные на листах ватмана, к которым можно не раз вернуться.

Ситуация 5. Назначение данной ситуации – проблематизация выявленных и «столкнувшихся» в ходе дискуссии смыслов. Преподаватель предлагает выявить ценностные основания поведения и деятельности анализируемых героев, номинировать собственные ценности и сопоставить эти ценностные ряды с потребностями учащихся. Успешность этой ситуации обеспечивается ценностью стремления к истине, принятию которой позволяет участникам рефлексивно и критически относиться к собственному мнению, видеть его недостаточность и необходимость дальнейшего развития.

Все последующее обучение нацелено на овладение будущими специалистами разнообразными средствами профессиональной коммуникативной деятельности. Поскольку образование пока не готово отказаться от предметно-дисциплинарного подхода в обучении и этот процесс реализуется преподавателями специальных дисциплин, обеспечить его целостность возможно путем постоянного соотношения приобретаемых знаний и умений с выработанными на предыдущем шаге ценностно-смысловым содержанием профессионального сознания бу-

дущих специалистов. Это достигается благодаря использованию на занятиях рефлексивно-деятельностных технологий, которые не предполагают трансляции готовых знаний, а служат организации учебной деятельности, насыщенной ситуациями проблематизации, понимания, поиска, переосмысления, рефлексии.

Таким образом, коммуникативная компетентность формируется в процессе использования различных способов активной деятельности студентов.

Библиографический список:

1. Мутавчи, Е. П. Учебный проект как средство формирования профессиональной позиции будущих специалистов по социально-культурному сервису и туризму при изучении дисциплины «Психология гостеприимства» [Текст] / Е. П. Мутавчи // Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма : Материалы межвуз. науч.-практ. конф. студ. и асп. Вып. 2 / под ред. В. С. Корнеевца. – Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2008. – С. 94–99.