

МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Казаков А.В.

НОУ ВПО «Вятский социально-экономический институт», Киров, Россия (610002, г. Киров, ул. Казанская, 91), e-mail: наука@vsei.ru

В статье рассматриваются теоретико-практические основы необходимости повышения профессиональной подготовки специалистов сферы обслуживания в системе дополнительного образования. Проведен анализ понятия «социокультурная компетентность специалиста сферы обслуживания»; рассмотрен их компонентный состав, включающий следующие группы умений: организационные, дипломатические, лингвистические, этнотолерантные умения. В соответствии со спецификой процесса формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания в системе дополнительного образования предлагается метод моделирования. Моделирование процесса формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания включает целевой, содержательный, процессуальный и оценочно-результативный блоки. Целевой блок модели характеризует цели организуемой работы в условиях дополнительного образования; содержательный блок модели включает организационные, дипломатические, лингвистические, этнотолерантные умения социокультурной компетентности в работе с различными типами потребителей; процессуальный блок модели характеризуется применяемым дидактическим инструментарием; оценочно-результативный блок модели представляет собой совокупность компонентов (когнитивный, коммуникативный, аксиологический и деятельностный), позволяющих определить уровни социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания (оптимальный, достаточный, неудовлетворительный). Показана необходимость и возможность формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания в современных условиях.

Ключевые слова: социокультурная компетентность, моделирование, специалисты сферы обслуживания, система дополнительного образования.

MODELING THE PROCESS OF FORMING SOCIAL AND CULTURAL COMPETENCE OF SERVICE INDUSTRY SPECIALISTS

Kazakov A.V.

Vyatka social and economic institute, Kirov, Russian Federation (610002, Kirov, Kazanskaya Street, 91 (former Bolshevnikov), e-mail andreika-kazakov@mail.ru

The article deals with theoretical and practical bases of developing self-organization in school and bachelor students. This self-organization is considered as an element of the competence of the modern graduate. The article presents a comparative analysis of the concepts of organization and self-organization, as well as analysis of their components. Organization and self-organization are volitional personality traits, which include two groups: the first group includes determination, courage, perseverance and self-sufficiency, the second – self-control, endurance, patience, discipline and organization. Organized nature as the personal quality of the individual has been studied in the modern scientific works widely, but there is no consensus about the nature of this property. The article singles out methodological approaches (psychological and pedagogical, object-oriented, cultural, integrative and modular, systematic, student-centered, level-sensitive) which ensure effective development of cultural self-identity. These methodological approaches are singled out in accordance with the specifics of self-organization as an activity and the ability of the person associated with the ability to organize yourself, manifested in purposefulness, activity, sound motivation, business planning, speed of decision-making and responsibility for them, critical evaluation of the results of your actions, a sense of duty. The author shows the necessity and possibility of cultural self-organization in the modern world.

Key words: social and cultural competence modeling, service industry specialists, system of Further Education.

Современное общество и непрерывно усложняющееся производство требуют от образования подготовки целостной, вариативно мыслящей, креативной личности, способной управлять инновационной деятельностью, готовой принимать самостоятельные решения и

нести за них ответственность, обладающей обширными коммуникативными умениями и навыками, являющимися компонентами важной составляющей общей культуры человека – социокультурной компетентности. Тем более что оказание качественных услуг населению – сегодня это одно из ключевых направлений государственной политики.

Социокультурная компетентность в научно-педагогической литературе все чаще характеризуется наличием толерантности и открытости, умением мобилизовать свой опыт и способности на поиск, обработку и применение социокультурной информации в конкретной ситуации для решения конкретных профессиональных проблем межкультурного общения (С.М. Колова).

Социокультурную компетентность, на наш взгляд, можно понимать как необходимую и обязательную составляющую профессиональной компетентности специалистов. Следовательно, следует признать, что социокультурная компетентность находится в стадии разработки и не имеет окончательной формулировки, поэтому необходимы исследования, которые бы позволили конкретизировать данное понятие и определить его место и значение в педагогической науке вообще и в системе образования в частности.

Актуальность данной работы обусловлена еще и тем, что в последнее время все чаще выявляются серьезные недостатки в развитии социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания, в частности специалистов сферы управления процессами перевозок на железнодорожном транспорте. Это объясняется снижением уровня культуры, речевых умений, способностей к конструктивному диалогу и в целом низким уровнем сформированности индивидуально-личных оснований для социокультурной компетентности. В этой ситуации возникает необходимость организации таких условий, при которых работающие специалисты сферы обслуживания, как сформировавшиеся кадры, приобретут соответствующие умения и навыки в системе дополнительного образования. Президент на одном из заседаний Государственного совета констатировал, что сегодня система профессионального образования плохо ориентирована на рынок труда: в итоге людей с высшим образованием у нас много, а компетентных, квалифицированных специалистов катастрофически не хватает. Система дополнительного образования может восполнить этот пробел.

Анализ исследований по названному направлению (Г.С. Васильев, Ю.Н. Емельянов, Е.В. Залюбовская, А.Г. Ковалев, Л.И. Новикова, Л.А. Петровская, Т.Ю. Савельева, D. Appleу, A. Winder, A. Blumberg, R.T. Golembiewsky, K. Rogers и др.) и реалий педагогической практики показал, что необходим новый подход к оценке качества образования, так как нет общедоступного, вошедшего в практику инструментария для отслеживания уровня сформированности социокультурных компетентностей. Причинами столь пристального

внимания к названной проблеме является назревшая потребность в развитии общекультурного уровня общества, в существенном повышении уровня социокультурной компетентности как важнейшего компонента профессиональной компетентности специалиста сферы обслуживания.

О растущей потребности общества в социокультурной компетентности личности свидетельствуют проанализированные нами:

- международные акты ЮНЕСКО (Декларация принципов международного культурного сотрудничества (4 ноября 1966 г.), Рекомендации об участии и вкладе народных масс в культурную жизнь (26 ноября 1976 г.);

- отечественные нормативно-законодательные акты (Закон Российской Федерации «Об образовании», Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Национальная доктрина образования в Российской Федерации, Федеральная программа развития образования на 2010-2015 годы, Концепция модернизации российского образования до 2015 г.);

- исследования последних лет, подтверждающие потребность рынка труда в повышении социокультурной компетенции работников сферы обслуживания.

Все это определило потребность в изучении роли (значение, функции) и места (положение) социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания в учреждениях дополнительного образования.

Общетеоретический подход к формированию компетентности заложен в трудах С.И. Ершовой, О.О. Киселевой, М.И. Лукьяновой, С.Н. Митина, Л.А. Петровской, С.Б. Серяковой, Я.И. Украинского и др. Исследование социокультурной компетентности, общих подходов к ее формированию нашло отражение в трудах отечественных ученых (Е.М. Верещагин, Г.В. Елизарова, И.А. Зимняя, Ж.Ю. Мишанина, Е.С. Пассов, И.Л. Плужник, В.В. Сафонова и др.).

Акмеологические факторы профессиональной деятельности работников сферы обслуживания, повышение их профессиональной компетентности рассмотрены только в экономическом и управленческом аспектах. Исследований по изучению формирования социокультурной компетентности в педагогических науках не предпринималось.

Опираясь на проведенные ранее в науке исследования, мы отличаем синонимически используемые часто понятия «компетенция» и «компетентность». Прежде всего, разграничим эти понятия. В своем исследовании мы придерживались определения Г.К. Селевко, который понимает компетенцию как готовность субъекта эффективно организовать внутренние и внешние ресурсы для постановки и достижения цели (под внутренними ресурсами понимаются знания, умения, навыки, надпредметные умения,

компетентности (способы деятельности), психологические особенности, ценности и т.д.). А компетентность – это совокупность личностных качеств (ценностно-смысловых ориентаций, знаний, умений, навыков, способностей), обусловленных опытом его деятельности в определенной социально и личностно значимой сфере.

В научной литературе под социокультурной компетентностью понимается владение совокупностью знаний, умений и качеств, необходимых для межкультурной коммуникации в конкретных социальных условиях, с учетом культурных и социальных норм коммуникативного поведения. Социокультурная компетентность является базовой составляющей профессиональной компетентности. В свою очередь социокультурная компетенция входит в состав коммуникативной компетенции и является ее компонентом. Социокультурная компетентность в науке представлена в виде четырех составляющих: а) социокультурные знания; б) опыт общения; в) личностное отношение к фактам иноязычной культуры; г) владение способами применения языка.

В результате анализа научной литературы и исследований по изучаемому направлению мы пришли к выводу, что между социокультурными компетенциями специалистов сферы обслуживания и социокультурной компетентностью существует взаимозависимость: чем выше уровень социокультурной компетенции, тем более развита социокультурная компетентность.

На основании характеристики социокультурной компетентности нами был определен ее структурный состав, который предполагает следующие умения: организационные (уметь представить компанию, владеть способностью выстраивать стратегию ее развития, владеть основами управления); дипломатические (владеть способами взаимодействия с окружающими и удаленными людьми и событиями; уметь выступать и задавать вопросы, корректно вести диалог); лингвистические (владеть разными видами речевой деятельности: монолог, диалог, чтение, письмо, владеть способами и приемами действий в ситуациях общения, в том числе в режиме диалога культур, используя иностранный язык, умениями искать и находить компромиссы); этнотолерантные (иметь позитивные навыки общения в поликультурном, полиэтничном и многоконфессиональном обществе, основанные на знании исторических корней и традиций различных национальных общностей и социальных групп).

Результаты констатирующего эксперимента еще раз подтвердили, что социокультурная компетентность специалистов сферы обслуживания на железнодорожном транспорте (средний возраст специалистов около 50 лет) сформирована недостаточно. Работа по формированию социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания осуществляется не эффективно, характеризуется не систематичностью и не

согласованностью действий работодателей и педагогов дополнительного образования. Таким образом, учитывая все вышесказанное, мы пришли к выводу, что необходимо осуществление целенаправленной деятельности по формированию социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания на железнодорожном транспорте в системе дополнительного образования. Учитывая все вышесказанное, мы апробировали в ходе формирующего эксперимента модель и организационно-педагогические условия формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания на железнодорожном транспорте.

Формирование социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания рассматривается нами через призму системного подхода. В педагогических разработках данный подход в исследовании педагогических явлений мы находим в теории формирования системных образований личности (А.А. Бодалев, Л.И. Божович и др.), в теории воспитательных систем (Ю.А. Бабанский, Л.И. Новикова, В.А. Сластёнин, Ю.П. Сокольников, Н.Е. Щуркова и др.)

Модель процесса формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания включает целевой, содержательный, процессуальный и оценочно-результативный блоки. Целевой блок модели характеризует цели и задачи по формированию социокультурной компетентности будущих специалистов сферы обслуживания в условиях дополнительного образования. Содержательный блок модели включает организационные, дипломатические, лингвистические, этнотолерантные умения социокультурной компетентности в работе с различными типами потребителей. Процессуальный блок разработанной модели характеризуется применяемым дидактическим инструментарием: последовательность и целесообразность подбора методов, приемов формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания. В качестве методов и приемов, обеспечивающих функционирование данного блока, выбраны интерактивные методы обучения (метод модераций, кейс-стади, метод креативного решения проблем, деловые игры), методы проблемного обучения. Оценочно-результативный блок представляет собой совокупность компонентов (когнитивный, коммуникативный, аксиологический и деятельностный), позволяющих определить уровни социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания (оптимальный, достаточный, неудовлетворительный).

Итак, основной целью формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания в системе дополнительного образования является достижение ее высокого уровня развития. Для этого нужно решить следующие задачи:

- познакомить специалистов сферы обслуживания с содержанием социокультурной компетентности;

- обеспечить коллективный педагогический процесс по формированию социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания;
- активизировать внутренний потенциал специалистов сферы обслуживания, стимулировать саморазвитие их социокультурной компетентности;
- создать организационно-педагогические условия формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания.

Принципами формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания в системе дополнительного образования являются:

- субъектность и сознательная деятельность специалиста сферы обслуживания по развитию социокультурной компетентности;
- адекватность воспитательных воздействий реальным отношениям;
- рефлексивная позиция участников образовательного процесса;
- обеспечение референтности носителей социокультурного поведения;
- направленность воспитательных воздействий на обеспечение высокой адаптивности.

Таким образом, модель процесса формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания реализуется через учебную деятельность учреждений дополнительного образования, такую как: проблемные лекции и семинары, тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций (case-stady), тренинги и видеотренинги, деловые и ролевые игры, а также через организацию и участие в различных культурно-массовых мероприятиях.

Список литературы

1. Жукова Т.А. Педагогическая технология формирования социокультурной компетентности будущих учителей : автореф. ... канд. пед. н. – Самара, 2007.
2. О концепции-2020: Развитие образования. – URL: <http://www.edu.cap.ru/?t=news&news=18086>.
3. Пахотина С.В. Формирование социокультурной компетентности студентов неязыковых факультетов педагогического вуза: на примере факультета физической культуры : автореф. ... канд. пед. н. – Ишим, 2007.
4. Малявина С.С. Тренинг социокультурной компетентности студентов педагогических вузов : учебно-методическое пособие ; Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования «Мордовский гос. пед. ин-т им. М.Е. Евсевьева». – Саранск : Мордовский гос. пед. ин-т, 2007. – 62 с.
5. Щуркова Н.Е. Прикладная педагогика воспитания. – СПб. : Питер, 2005.

Рецензенты

Помелов Владимир Борисович, доктор педагогических наук, профессор кафедры педагогики ФГБОУ «Вятский государственный гуманитарный университет», г. Киров.

Александрова Наталья Сергеевна, доктор педагогических наук, профессор, зав. кафедрой педагогики НОУ ВПО «Вятский социально-экономический институт», г. Киров.