

РЕЗУЛЬТАТЫ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ЭКСПЕРИМЕНТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Галкина Е. Н.

«Институт пищевых технологий» – филиал ГБОУ ВПО НГИЭИ, Россия (603041, Н. Новгород, ул. Спутника, 24а), e-mail: elenadankova85@yandex.ru

Подготовкой специалистов для индустрии питания в основном занимаются средние профессиональные образовательные учреждения. Для того чтобы стать высококвалифицированным специалистом в области сферы обслуживания, ему необходимы коммуникативные умения. В статье приведена структура коммуникативных умений, включающая: диалогово-речевые, информационно-технологические, аудио-контактные, аналитико-управленческие, оценочно-рефлексивные. С целью оценки сформированности коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания выделены три уровня коммуникативных умений: высокий, средний и базовый. Педагогическое исследование включало следующие этапы: констатирующий, поисковый, формирующий, контролирующий. Определение уровня сформированности видов коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания осуществлялось с помощью участия студентов в мастер-классах, профессиональных тренингах, научных конференциях, выполнения тестовых заданий, заполнения анкет, опросных листов. Приведены результаты формирования коммуникативных умений на каждом этапе, которые показали эффективность использования данной методики.

Ключевые слова: коммуникативные умения, специалисты сферы обслуживания, определение уровня сформированности коммуникативных умений.

RESULTS OF THE STAGES OF PEDAGOGICAL STUDIES ON THE FORMATION OF COMMUNICATIVE SKILLS OF SPECIALISTS IN THE SPHERE OF SERVICE

Galkina E. N.

«The Institute of food technology» - branch of the Nizhny Novgorod engineering-economic Institute, Russia (603041, Nizhny Novgorod, str. The satellite, 24A), e-mail: elenadankova85@yandex.ru

The training of specialists for the food industry are engaged mainly in average professional educational institutions. In order to become a highly qualified specialist in the sphere of the service it is necessary communication skills. In the article the structure of communicative skills including: dialog-speech, information-technological, audio-contact, analytic-administrative, mark-reflective abilities. With the purpose of evaluation of the formation of the communicative skills of the future specialists in the sphere of services there are three levels of communication skills: high, middle, and base. Pedagogical research included the following stages: establishing, search, forms, controls. The definition of the level of the formation of species of communicative skills of the future specialists in the sphere of maintenance was carried out with the participation of students in the master-classes, trainings, conferences, performance of test tasks, filling out questionnaires, questionnaires. Given the results of formation of communicative skills at each stage, which showed the effectiveness of the use of this technique.

Keywords: communicative skills, specialists of the service sector, the definition of the level of formation of communicative skills.

На сегодняшний момент развитие рынка услуг в России требует наличия высококвалифицированных специалистов сферы обслуживания, к которым 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.

Подготовкой специалистов для индустрии питания в основном занимаются средние профессиональные образовательные учреждения (СПО). Для того чтобы стать

высококвалифицированным специалистом в области сферы обслуживания, ему необходимы коммуникативные умения.

Коммуникативные умения специалистов сферы обслуживания – это 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, организация обслуживания, маркетинговая деятельность, контроль качества продукции и услуг, выполнение работ по рабочим профессиям и должностям служащих в организациях общественного питания.

Структура коммуникативных умений включает: диалогово-речевые, информационно-технологические, аудио-контактные, аналитико-управленческие, оценочно-рефлексивные умения [1].

Педагогическое исследование проводилось при участии 229 студентов очной формы обучения, обучающихся по специальности «Организация обслуживания в общественном питании». Из них 113 студентов входили в состав контрольной группы и 116 студентов – в состав экспериментальной группы.

Педагогическое исследование включало следующие этапы: констатирующий, поисковый, формирующий, контролирующий.

На констатирующем этапе эксперимента был разработан критериально-диагностический аппарат оценки уровня сформированности коммуникативных умений обучаемых. Выделено три уровня сформированности коммуникативных умений:

- высокий уровень: постоянная мотивация к процессу формирования коммуникативных умений; владение всеми видами коммуникативных умений при решении проблемных задач; на практике коммуникативные умения реализуются осознано, самостоятельно и без ошибок; объективная самооценка уровня сформированности всех видов коммуникативных умений;

- средний: слабо выраженная мотивация к процессу формирования коммуникативных умений; поверхностное понимание сущности процесса коммуникации; несистемное владение коммуникативными умениями (только в процессе учебной деятельности); объективная самооценка уровня сформированности отдельных видов коммуникативных умений;

- базовый: несистемная мотивация к процессу формирования коммуникативных умений; владение отдельными видами или частичное всеми видами коммуникативных

умений; на практике коммуникативные умения реализуются неосознанно, с ошибками; неспособность объективно оценить уровень сформированности коммуникативных умений.

На констатирующем этапе эксперимента проводилась оценка значимости формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания. Студентам была предложена анкета, позволяющая оценить профессионально важные качества, необходимые менеджеру, по пятибалльной шкале. Среди профессиональных качеств были выделены: техническое мастерство, мастерство общения, концептуальное мастерство; способность работать с людьми, определять причины их поступков, прогнозировать их поведение в будущем и его социально-экономические последствия; быть опытным, эрудированным, образованным, быть способным к саморазвитию, обладать харизмой и др. [2].

Анкетирование показало, что будущие специалисты сферы обслуживания определили наиболее значимыми качествами, необходимыми менеджеру для выполнения своей работы: техническое мастерство, умение расставить подчиненных, то есть создать команду.

Результаты анкетирования показали заинтересованность студентов к развитию коммуникативных способностей, формированию коммуникативных умений. Техническому мастерству студенты обязательно обучаются, т.к. это предусмотрено учебной программой, умение создавать свою команду формируется в процессе производственной деятельности, на мастер-классах и профессиональных тренингах. Основам мастерства общения обучают только на специальных дисциплинах, дальнейшее совершенствование мастерства общения происходит на мастер-классах, профессиональных тренингах, выступлениях на конференциях, что в большинстве случаев затрагивает незначительное количество студентов. По-нашему мнению, мастерство общения необходимо формировать у всех студентов в процессе теоретической, производственной и внеаудиторной деятельности. Наличие сформированных качеств, рассмотренных выше, по мнению студентов, является наименее значимым не только при трудоустройстве на работу, но и в дальнейшей их профессиональной деятельности.

На констатирующем этапе эксперимента уровень сформированности коммуникативных умений студентов контрольных и экспериментальных групп определялся путем анализа выполненных тестовых заданий студентами контрольной и экспериментальной групп.

Представленные тестовые задания [3,4] позволили осуществить оценку уровня сформированности коммуникативных умений, согласно выделенной структуре, таблица 1.

Таблица 1. Соответствие тестовых заданий видам коммуникационных умений

Вид коммуникативного умения	Использованные тестовые задания
Диалогово-речевые	«Умеете ли Вы грамотно общаться с

	собеседником?»
Информационно-технологические	«Умеете ли Вы преподнести информацию собеседнику?»
Аудио-контактные	«Умеете ли Вы слушать собеседника?»
Аналитико-управленческие	«Есть ли у Вас коммуникативные умения необходимые руководителю?»
Оценочно-рефлексивные	«Умеете ли Вы правильно оценить собеседника?»

По результатам тестирования были получены следующие данные, рисунок 1.

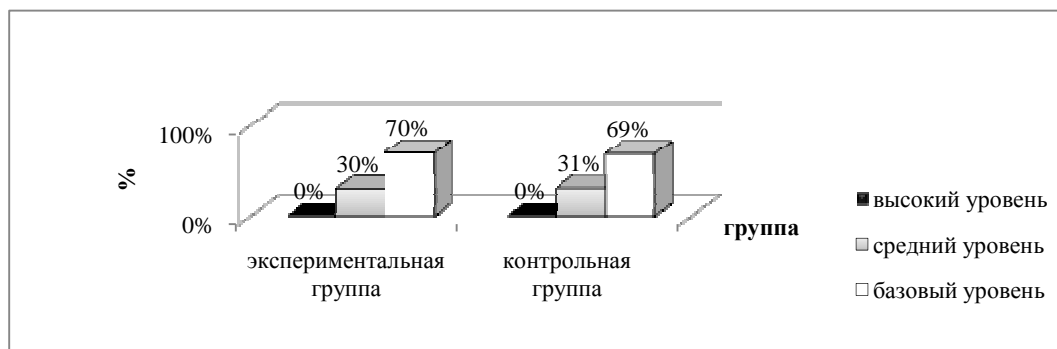


Рисунок 1. Уровень сформированности коммуникативных умений на констатирующем этапе эксперимента

На констатирующем этапе эксперимента выявлен недостаточный уровень развития коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания посредством разработанной методики диагностики.

На высоком уровне сформированности коммуникационных умений студентов выявлено не было. На среднем уровне находилось 30 % в экспериментальной группе и 31 % в контрольной группе. На базовом уровне находилось 70 % и 69 % соответственно. Также было установлено, что уровень сформированности коммуникативных умений у студентов контрольной и экспериментальной групп статистически значимо не отличается.

На основании полученных результатов мы пришли к выводу о необходимости поиска способов (средств, методов, путей) формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания.

На поисковом этапе был осуществлён анализ литературы с целью нахождения эффективных способов формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания. Анализ литературы показал, что на сегодняшний момент существуют различные способы формирования коммуникативных умений у будущих специалистов различных категорий сферы обслуживания (Паркина Н. В., Рыданова Е. Н. и др.) [5,6], но не разработано способов формирования коммуникативных умений у будущих специалистов в

области индустрии питания. Для достижения поставленной нами цели нами была разработана модель формирования коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания, выделены педагогические условия, этапы формирования коммуникативных умений, разработан авторский курс «Сфера профессиональной коммуникации» и его учебно-методическое обеспечение.

На формирующем этапе происходило внедрение разработанной модели, её корректировка и анализ.

На этом этапе производилась оценка отдельных видов коммуникативных умений будущих специалистов сферы обслуживания, которая осуществлялась преподавателями следующих дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Психология и этика деловых отношений», «Сфера профессиональной коммуникации», «Организация обслуживания в организациях общественного питания», «Контроль качества продукции и услуг общественного питания», «Маркетинг в организациях общественного питания», «Введение в специальность» и др.

Результаты сформированности видов коммуникативных умений были получены в процессе экспертной оценки преподавателей приведённых выше дисциплин, уровень сформированности был оценен с помощью проведения мастер-классов, где студентам в качестве рефлексии предлагалось заполнить оценочные листы.

После проведения профессиональных тренингов в процессе изучения дисциплин «Организация обслуживания в организациях общественного питания», «Контроль качества продукции и услуг общественного питания», «Маркетинг в организациях общественного питания», «Психология и этика деловых отношений», «Сфера профессиональной коммуникации» и др. студентам предлагалось заполнить опросные листы.

Участие в научных конференциях позволило выявить наличие у будущих специалистов сферы обслуживания такие коммуникативные умения, как диалогово-речевые (умение правильно строить письменную и устную речь, умения грамотно построить диалог, умение тактично беседовать), информационно-технологические (умение преподнести информацию), аудио-контактные (умение выслушать), аналитико-управленческие (умение анализировать ситуации, умение урегулировать конфликты, умение установить доверительный контакт). Научные конференции проводились в течение года по каждой из представленных в таблице 10 дисциплине среди студентов «Института пищевых технологий» – филиала ГБОУ ВПО НГИЭИ. Лучшие работы отправлялись на межвузовские и областные конкурсы и конференции. Такая организация научной работы позволяет охватить большее количество студентов, а, следовательно, и сформировать перечисленные выше коммуникативные умения у многих будущих специалистов сферы обслуживания.

Результаты уровня сформированности видов коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания, выявленного с помощью участия студентов в мастер-классах, профессиональных тренингах, научных конференциях, приведены в таблицах 2,3.

Таблица 2. Результаты уровня сформированности видов коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания в экспериментальной группе

Группа коммуникативных умений	Уровень сформированности	Этап начальный	Этап конечный
диалогово-речевые	высокий	0%	30,17%
	средний	30,17%	37,07%
	базовый	69,83%	32,76%
информационно-технологические	высокий	0%	31,89%
	средний	28,45%	37,93%
	базовый	71,55%	30,18%
аудио-контактные	высокий	0%	31,03%
	средний	27,58%	35,34%
	базовый	72,42%	33,63%
аналитико-управленческие	высокий	0%	32,76%
	средний	27,59%	37,93%
	базовый	72,41%	29,31%
оценочно-рефлексивные умения	высокий	0%	28,45%
	средний	26,72%	37,07%
	базовый	73,28%	34,48%

Таблица 3. Результаты уровня сформированности видов коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания в контрольной группе

Группа коммуникативных умений	Уровень сформированности	Этап начальный	Этап конечный
диалогово-речевые	высокий	0 %	12,93 %
	средний	30,17 %	31,90 %
	базовый	69,83 %	55,17 %
информационно-технологические	высокий	0 %	11,20 %
	средний	27,59 %	30,17 %
	базовый	72,41 %	58,63 %
аудио-контактные	высокий	0 %	12,06 %

	средний	27,59 %	29,31 %
	базовый	72,41 %	58,63 %
аналитико-управленческие	высокий	0 %	10,34 %
	средний	25,86 %	26,72 %
	базовый	74,14 %	62,94 %
оценочно-рефлексивные умения	высокий	0 %	13,79 %
	средний	26,72 %	28,45 %
	базовый	73,28 %	57,76 %

Из таблиц 2 и 3 видно, что на начальном этапе в экспериментальной и контрольной группах высокого уровня сформированности коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания не выявлено. На конечном этапе, при сравнении результатов экспериментальной и контрольной групп, определено, что в экспериментальной группе количество будущих специалистов сферы обслуживания с высоким уровнем сформированности коммуникативных умений увеличилось в среднем в 2 раза, со средним уровнем количество будущих специалистов сферы обслуживания в обеих группах приблизительно одинаковое, с базовым уровнем количество будущих специалистов сферы обслуживания в случае экспериментальной группы уменьшилось в 1,5–2 раза.

На контролирующем этапе осуществлялась проверка гипотезы исследования, уровней сформированности коммуникативных умений, проверка анализа экспериментальных данных.

На этом этапе уровень развития коммуникативных умений определён посредством анализа выполненных тех же тестовых заданий студентами контрольной и экспериментальной групп. Выявлено, что у студентов экспериментальной группы уровень сформированности коммуникативных умений оказался выше, чем у контрольной. Результаты приведены на диаграмме рисунок 2.

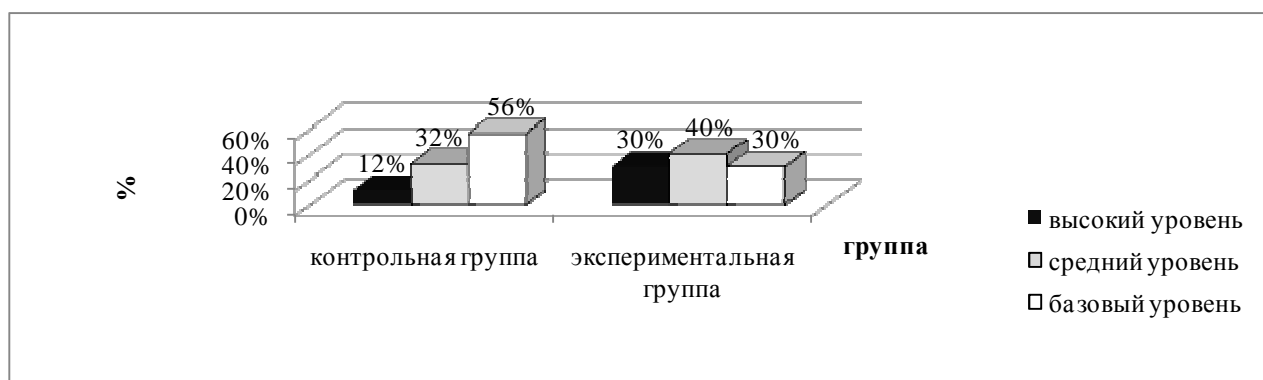


Рисунок 2. Уровень сформированности коммуникативных умений на контрольном этапе эксперимента

На основе анализа результатов уровня сформированности видов коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания на начальном и конечном этапах можно сделать вывод о том, что разработанная нами методика является эффективной.

Список литературы

1. Галкина Е. Н. Подготовка специалистов сферы обслуживания к профессиональной коммуникации // Фундаментальные исследования. – 2011. – № 12 (часть 4). – С. 742-746
2. Зайцева О. А. и др. Основы менеджмента/ Под ред. А. А. Радугина. – М.: Центр, 1998.– 432 с.
3. Клементьева Л. Тест на оценку коммуникативных навыков // Staff.ka (электронная газета). – 2012. – № 8. – С. 3-9.
4. Психодиагностика персонала. Методика и тесты. Т. 2. – Самара: Бахрах-М, 2007. – 560 с.
5. Паркина Н. В. Методика работы над языковыми средствами выражения оценки в процессе коммуникативной подготовки юриста: Автореф. дисс... канд. пед. наук: 13.00.08 / Н. В. Паркина. – Ярославль, 2006. – 18 с.
6. Рыданова Е. Н. Формирование коммуникативных умений будущих инженеров в проектной деятельности: Автореф. ... дисс... канд. пед. наук: 13.00.08 / Е. Н. Рыданова. – Волгоград, 2010. – 24 с.

Рецензенты:

Груздева Марина Леонидовна, д.п.н., доцент, профессор, «Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина», г. Н. Новгород.

Лагунова Марина Викторовна, д.п.н., профессор, «Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет», г. Н. Новгород.