

УДК 377.5

МОДЕЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ СЕРВИСА В ОРГАНИЗАЦИЯХ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

¹Микушина Т.И., ²Шерайзина Р.М., ²Донина И.А.

¹ГБПОУ ЛО «Тосненский политехнический техникум», Тосно, e-mail: tosnopt@gmail.com;

²ФГБОУ ВО «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого», Великий Новгород, e-mail: novsu@novsu.ru

В статье рассматриваются вопросы формирования коммуникативной культуры у будущих специалистов среднего звена сервисного профиля. Обозначаются особенности современной сферы сервиса, требования к подготовке специалистов для данной отрасли в профессиональной образовательной организации. Обосновываются значимость формирования коммуникативной культуры для повышения профессиональной компетентности выпускника. Представлена и описана структурно-функциональная модель, которая является основой образовательного процесса, направленного на формирование коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса. Разработанная модель включает целевой, теоретико-методологический, диагностический, содержательный, технологический и результативный блоки. Особое внимание в тексте статьи уделяется содержательным и технологическим характеристикам образовательного процесса, диагностике сформированности коммуникативной культуры на различных этапах подготовки специалиста. Сделан вывод, что реализация модели позволит повысить качество подготовки будущего специалиста сферы сервиса в профессиональных образовательных организациях.

Ключевые слова: коммуникативная культура, сфера сервиса, клиентоориентированное поведение, модель, сформированность, смыслообразование, квазипрофессиональная деятельность

THE MODEL OF COMMUNICATIVE CULTURE FORMING FOR FUTURE SPECIALISTS OF SERVICE SECTOR DURING SECONDARY EDUCATION

¹Mikushina T.I., ²Sherayzina R.M., ²Donina I.A.

¹State Budgetary Professional Educational Institutions of Leningrad region

«Tosno's polytechnical college», Tosno, e-mail: tosnopt@gmail.com;

²The Novgorod state university of Yaroslav the Wise, Velikiy Novgorod, e-mail: novsu@novsu.ru

The article considers the problems of forming communicative culture of future specialists of service sector. The features of modern service sector and requirements of training specialists for it in terms of professional education are also covered by the article. The article proves the significance of forming communicative culture for increasing professional competence of graduates. The structure-functional model is shown and described. It is the basis of educational process, that leads to forming communicative culture of future specialists of service sector. Considered model includes notional, theoretic-methodological, diagnostic, pithy, technical and result blocks. Very close attention is paid on pithy and technical aspects of educational process and also on diagnostic of the maturity of communicative culture skills at every educational stage. The article conclusion is that the using of considered model allows increase the quality of training of future specialists of service sector during professional education.

Keywords: communicative culture, service sector, client-oriented behavior, model, maturity, smysloobrazovanie, kvazi-professional activities

Для общества на современном этапе характерна так называемая сервисизация, как социально-экономическая реструктуризация общественного производства за счёт совершенствования инфраструктуры, которая обеспечивает обслуживание всех видов жизнедеятельности личности и общества [7, с. 5–6]. В последние годы в сфере сервиса отмечаются следующие тенденции: модернизация традиционных, появление новых видов услуг, в том числе с использованием компьютерной техники и информационных технологий, увеличение потока удалённых услуг, что позволяет значительно улучшить качественные характеристики обслуживания [3]. В связи с увеличением влияния сервиса на жизнь общества, особенностями

и спецификой профессиональной деятельности будущего специалиста, возрастает роль качества подготовки кадров, что нашло отражение в профессиональных стандартах и ФГОС СПО на специальности сферы сервиса. Например, в профессиональном стандарте «Специалист по организации и предоставлению туристических услуг одними из основных определяются умения выявлять потребности заказчика, взаимодействовать с потребителями, владеть культурой межличностного общения [6]. Анализ компетенций, представленных во ФГОС среднего профессионального образования на специальности сферы сервиса, позволил выявить коммуникативную составляющую профессиональных компетенций выпускника,

определить значимость развития профессиональных навыков и личностных качеств, направленных на осуществление эффективных коммуникаций и повышение культуры сервиса.

Некоторые исследователи [2; 4] отмечают проблемы в подготовке будущих специалистов сферы сервиса в профессиональных образовательных организациях сервисного профиля. З.Э. Гостюхина констатирует недостаточность сформированности профессиональных компетенций и подчеркивает, что целью профессиональной подготовки, кроме предметных знаний и умений, должны стать человек и его потребности в услугах, психология человека при взаимоотношениях в системе услуг [2]. С.В. Дусенко в существующей системе обучения работников сферы сервиса отмечает дефицит специалистов среднего звена, слабую материально-техническую и научно-методическую базу образовательных учреждений данного уровня; низкий уровень подготовленности студентов к осуществлению профессиональных коммуникаций [4]. Для обучения профессиональным коммуникациям и повышения культурного уровня студентов необходимо формировать коммуникативную культуру выпускника как один из основных показателей готовности выпускника к профессиональной деятельности. Сформированность коммуникативной культуры облегчает будущим специалистам овладение профессиональными навыками, адаптацию к условиям предприятия и создаёт фундамент для того, чтобы выпускник за короткое время стал профессионалом. В данном исследовании формированием коммуникативной культуры будем считать процесс воздействия на студента с целью возникновения у него системы ценностей, знаний и умений, являющихся слагаемыми коммуникативной культуры.

Разработка структурно-функциональной модели формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса в организациях среднего профессионального образования явилась одной из ключевых задач исследования. Под моделированием в науке понимается процесс, включающий в себя изучение феноменов и накопление фактов, отражающих научное явление, построение и постижение модели, использование её в практической деятельности [9, с. 140]. По мнению М.В. Ядровской в педагогической науке моделирование – универсальная, широко применяемая процедура, являющаяся средством решения теоретических и прикладных задач. Модели применяются как исследовательский метод представления педагогического объекта

или явления или как инструмент, влияющий на создание и функционирование этого объекта [10]. В педагогических исследованиях модели отражают цели, схему и основные параметры образовательного процесса.

Разработанная модель формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса включает целевой, теоретико-методологический, диагностический, содержательный, технологический и результативный блоки (рисунок).

В целевом блоке разрабатываемой модели определена цель формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса. Целеполагание формирования коммуникативной культуры предполагает воспитание у студентов интереса к профессиональной деятельности, мотивации к её изучению, освоение духовно-нравственных ценностей профессии, формирование комплекса теоретических знаний и практических умений, необходимых для реализации клиентоориентированного поведения, овладение институциональным дискурсом профессиональной среды.

Теоретико-методологический блок включает совокупность подходов, отражающих методологическую основу исследования: аксиологического (как философской основы обучения), системного (выступающего основанием проектирования модели формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса), компетентностного (предполагающего овладение коммуникациями в рамках профессиональных компетенций), и контекстного, (составляющего технологическую основу образовательного процесса), а также принципов, позволяющих в рамках данного образовательного процесса эффективно формировать коммуникативную культуру будущих специалистов. В качестве основных принципов, используемых при формировании коммуникативной культуры, были приняты принципы организационного единства знаний и профессиональной деятельности, системности, моделирования профессиональной деятельности, создания учебно-производственной среды, ведущей роли педагогического общения, метапредметности.

Диагностический блок модели содержит инструментарий, необходимый для мониторинга сформированности коммуникативной культуры на различных этапах учебного процесса. Для диагностики были выявлены критерии и показатели, по которым определяется развитие коммуникативной культуры студента организации среднего профессионального образования. Сущность понятия «критерий» отражена в трудах В.И. Загвязинского. Он считает критерием обобщен-

ный показатель развития процесса, по которому производится оценка педагогических явлений [5]. В данном исследовании был выделен интегративный критерий сформированности коммуникативной культуры: успешность коммуникаций в практике осу-

ществления клиентоориентированного поведения. Структурными компонентами интегративного критерия являлись следующие показатели: клиентоориентированность, самоорганизация коммуникативной деятельности и коммуникативная креативность.



Модель формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса

В исследовании для отражения степени сформированности коммуникативной культуры принята четырёхуровневая система с выделением потенциального, теоретико-интерпретационного, практико-моделирующего и преобразующего уровней. Овладение знаниями и умениями соответствующего уровня включает в себя знания и умения предшествующего уровня. Для определения уровня сформированности коммуникативной культуры в данном исследовании используется квалитетрический подход, предложенный Н.А. Трубициной, предполагающий вычисление интегральной оценки для определения качества подготовки специалистов методом аддитивной свёртки локальных критериев [8]. Рассмотрим все четыре уровня развития коммуникативной культуры у будущих работников сферы сервиса. Студенты, у которых диагностирован потенциальный уровень сформированности, имеют поверхностные представления о коммуникативной составляющей профессионального труда, ими не осознана значимость коммуникаций и клиентоориентированного поведения в успешном осуществлении профессиональной деятельности, отсутствует её объективная оценка, поэтому они не могут самостоятельно совершенствовать свои коммуникативные навыки. Теоретико-интерпретационный уровень характерен для начинающих работников и студентов, которые обладают знаниями особенностей клиентоориентированного поведения и организационной культуры предприятия, осознают свой коммуникативный идеал, понимают значимость коммуникаций в профессиональной деятельности. Их коммуникативная деятельность носит репродуктивный характер, они не могут эффективно действовать в нестандартных ситуациях профессиональных коммуникаций и самостоятельно приобретать новые практические навыки. Практико-моделирующий уровень отмечен у студентов, имеющих личную профессиональную позицию, комплексное представление об общении в контактной зоне, организационной культуре предприятия сферы сервиса. Их отличает ориентация на клиента, высокий уровень развития культуры речи, сформированность практических умений и навыков, развитые рефлексивные способности, способность к самостоятельному коммуникативному совершенствованию. Преобразующий уровень отличает профессионалов, обладающих высокоразвитой коммуникативной культурой, которая в результате постоянной осознанной рефлексии позволяет не только осмысли-

вать контексты ситуации, преобразовывать её, но и заниматься её творческим моделированием. Такие специалисты могут легко установить контакт с клиентом, создать позитивный психологический климат в процессе обслуживания, наладить сотрудничество на основе взаимоуважения.

Для повышения уровня коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса были спроектированы содержательные и технологические характеристики образовательного процесса. При их проектировании учитывалась специфика среднего профессионального образования, которая проявляется в высокой степени практико-ориентированности обучения в профессиональных образовательных организациях, многообразии организационных форм учебных занятий, которое позволяет использовать в обучении различные методики обучения, информационные технологии. При этом рассматривалось соотношение разных видов коммуникативной деятельности в зависимости от специальности, от этапов обучения, возможностей использования полученных знаний и умений в профессиональной деятельности, особенностей конкретной специальности и модели специалиста сферы сервиса. При конструировании образовательного процесса одной из основных задач являлось создание у студента целостной картины профессиональной деятельности и профессиональных коммуникаций при помощи межпредметных связей дисциплин профессионального цикла, профессиональных модулей и внеучебной деятельности студентов. Для осуществления межпредметных связей служил учебный курс, который является основой информационно-методического обеспечения. Метапредметное содержание курса позволяло в рамках изучения учебных дисциплин и профессиональных модулей, прохождения практик, развивать навыки профессиональной коммуникации будущих специалистов. Содержание курса предполагало обучение интерактивным коммуникациям с использованием современных информационных технологий.

Разработанное методическое обеспечение предполагало использование образовательных технологий, направленных на совершенствование коммуникативных навыков студентов. Технологический блок включает условия, факторы, этапы и средства формирования коммуникативной культуры. Организационно-педагогические условия, представленные в модели, учитывают сущность коммуникативной культуры специалиста сферы сервиса, требования со-

циума к её сформированности, особенности образовательного процесса по подготовке специалистов, реализацию методологических подходов, лежащих в основе модели, и обеспечивают эффективность её формирования.

Одним из основных факторов, обеспечивающих формирование коммуникативной культуры является смыслообразование учебного материала. Для возникновения в структуре личности специалиста новообразований, способствующих трансляции клиентоориентированного поведения, происходило установление связи между целью образовательной деятельности и внутренними установками будущего профессионала, при включении в него смыслообразующих доминант, определяющих «ценностно-смысловой контекст освоения культурного опыта личностью» [1, с. 5]. Поэтому определяющими в образовательной практике становились такие понятия, как символ, смысл, метафора, образ, способные донести сущностные стороны процессов и явлений, изучаемых в учебных курсах, что способствовало пониманию важности соблюдения профессиональных культурных и этических норм, формированию оценочно-эмоционального взгляда на профессиональные ценности, освоение которых является одним из важнейших факторов образовательного процесса. Фактор развития творческих способностей в сфере профессиональных коммуникаций проявлялся в поиске решения ситуативных задач, отражающих различные аспекты сервисной деятельности, творческом конструировании диалогов с потребителем, рефлексии и коррекции своего поведения, что расширило коммуникативные возможности личности.

Формирование коммуникативной культуры в образовательном процессе основывается на технологиях, рельефно выделяющих контекстность смысловых характеристик профессиональной деятельности: интерактивной, проблемного обучения, case-study. Основным фактором реализации контекстного обучения является дискурс. Применение дискурсивных практик в образовательном процессе способствует оптимальному сочетанию и регулированию его содержательных и технологических параметров, овладению обучающимися правилами использования вербальных и невербальных средств языка в различных контекстах профессионального бытия. В модели отражена последовательность этапов формирования коммуникативной культуры в процессе осуществления образовательной деятельности, предполагающая переход от учебной деятельности, через квазипрофес-

сиональную и учебно-профессиональную к производственной.

Результативный блок модели - характеризует конечный продукт педагогического процесса в виде развитой коммуникативной культуры. Описанный в модели процесс формирования коммуникативной культуры будущего специалиста сферы сервиса базируется на идеях аксиологического, системного, компетентностного и контекстного подходов и действительно обладает признаками системности и плодотворной организации. Блоки, включённые в модель, взаимосвязаны и позволяют достичь цели образовательного процесса – достижения высокого уровня коммуникативной культуры выпускников. Использование модели для подготовки будущих специалистов сферы сервиса способствует росту их компетентности и успешности в профессиональной деятельности, повышению качества подготовки специалистов сферы сервиса в профессиональной образовательной организации.

Список литературы

1. Белякова Е.Г. Смыслообразование в педагогическом взаимодействии [Текст]: дис. д-ра пед. наук: (13.00.01) / Белякова Евгения Гелиевна. – Тюмень, 2009. – 438 с.
2. Гостюхина Э.З. Развитие среднего профессионального образования в сфере обслуживания в контексте современных тенденций [Текст] / Э.З. Гостюхина // Сервис plus. – 2008. – № 4. – С. 50–52.
3. Донина И.А., Иванова Т.Д. Информационно-профессиональная среда как средство формирования управленческой компетентности будущих бакалавров сервиса // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 3; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=9251>. (дата обращения: 15.06.2016).
4. Дусенко С.В. Качество услуг в сфере гостеприимства [Электронный ресурс] / С.В. Дусенко // Сервис в России и за рубежом. – 2010. – № 4. Режим доступа: http://electronic-journal.rguts.ru/index.php?do=cat&category=2010_4. (дата обращения: 18.08.2016).
5. Загвязинский В.И. Идея, замысел и гипотеза педагогического исследования [Текст] / В.И. Загвязинский, А.Т. Закирова // Педагогика. – 1997. – № 2. – С. 9–14.
6. Профессиональный стандарт «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.stgau.ru/upload/standards/profstandart_tourism.pdf. (дата обращения: 22.05.2016).
7. Сфера сервиса в социологическом измерении / под ред. Р.А. Костина, Е.В. Шишкиной, Я.С. Рочевой. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2014. – 199 с.
8. Трубицына Н.А. Расчет показателей ключевых компетенций аддитивным методом свертки локальных критериев. Методические рекомендации / Н.А. Трубицына. – Ижевск: Издательский дом «Удмуртский университет», 2006. – 52 с.
9. Цыганов А.В. Инновационные подходы в моделировании учебного процесса / А.В. Цыганов [Текст] // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2010. – № 136. – С. 136–143.
10. Ядровская В.М. Модели в педагогике [Текст] / В.М. Ядровская // Вестник Томского государственного университета. – 2013. – № 366. – С. 139–143.