

РАЗВИТИЕ ГОТОВНОСТИ ВЫПУСКНИКА ВУЗА ТУРИСТСКОГО ПРОФИЛЯ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Анализируются факторы, влияющие на организацию делового общения в процессе профессиональной деятельности будущих выпускников. Рассматривается педагогическая система обеспечения развития готовности будущего специалиста к осуществлению эффективного делового общения и принципы её функционирования.

Реализация установки на модернизацию практически всех сторон жизни общества, необходимость в пополнении кадрового состава предприятий и фирм высококвалифицированными специалистами требуют от вузов осуществления активных усилий в целях построения эффективных педагогических систем и выпуска высококвалифицированных кадров.

Следует отметить, что уровень профессионализма делового общения менеджеров в организациях сферы туризма играет решающую роль в увеличении эффективности деятельности любого туристского предприятия. Опрос работников туристских предприятий (63 чел.) позволил определить, что на коммуникативный аспект приходится более 40% общего бюджета времени, отводимого на профессиональную деятельность. Однако, несмотря на этот факт, в большинстве российских туристских организаций продолжает наблюдаться слабая профессионально-коммуникативная подготовка значительной части сотрудников, проявляющаяся в неумении осуществлять эффективное деловое общение.

Исследование научной литературы [5, 7] и профессиональной деятельности работников туристских организаций позволяет нам сделать вывод, что под функциональной готовностью работника турорганизации (будущего выпускника) к эффективному деловому общению следует понимать его

– настроенность на продуктивное установление и развитие профессиональных и деловых контактов;

– нацеленность на результативный обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, на восприятие и понимание собеседников, а также на оказание влияния

на них знаковыми средствами в целях формирования необходимого психического состояния, поведения и установок;

– профессионально-коммуникативную компетентность выпускника;

– его волевое развитие;

– оптимальное протекание интеллектуально-познавательных, эмоционально-чувственных и психомоторных процессов.

Специалисты в области коммуникации отмечают, что для полноценного общения молодой специалист должен располагать целым рядом умений: быстро и правильно ориентироваться в условиях общения; грамотно планировать свою речь, выбирать подходящее содержание акта общения; находить адекватные средства для передачи этого содержания; уметь обеспечивать обратную связь. Если какое-либо из звеньев акта общения будет нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения: оно будет малоэффективным или вовсе неэффективным [4, 8, 10].

В ходе опроса студентов туристского профиля (103 чел.) было выявлено, что для того, чтобы быть уверенными в своей высокой готовности к осуществлению эффективного делового общения в содержательном плане им не хватает компетенции и практики (62,5%); уверенности и эмоциональной устойчивости (7,6%); умения ясно и точно излагать свои мысли (4,1%); высокого статуса в обществе (3,9%); времени для подготовки (1,9%) и др.

Интересными представляются и данные о степени готовности к осуществлению эффективного делового общения с точки зрения самих выпускников вузов туристского профиля (табл. 1.).

Т а б л и ц а 1

Самооценка готовности студентов к осуществлению эффективного делового общения

Параметры	«5»
Умение ясно, лаконично и точно излагать свои мысли	20%
Умение грамотно и эффективно дискутировать, отстаивать своё мнение	25%
Умение быстро согласовывать точки зрения при взаимодействии	28%
Умение оказывать эффективное влияние на партнёров по общению	32,3%
Умение ненавязчиво и красиво презентовать себя перед партнёром по общению	39,3%
Стремление к обязательному достижению поставленных целей	40%

Т а б л и ц а 2

Факторы, влияющие на организацию делового общения
в процессе профессиональной деятельности

№ п/п	Фактор	%
1	Индивидуально-психологический	33,7
2	Предметное содержание общения	19,5
3	Специфика профессиональной деятельности	18,8
4	Социально-психологический	14,4
5	Организационный	13,6

Т а б л и ц а 3

Анализ программ учебных дисциплин и учебно-методических комплексов

Блок дисциплин	Цели и содержание дисциплин	
	Связаны с процессом развития готовности к осуществлению эффективного делового общения (%)	Не связаны с процессом развития готовности к осуществлению эффективного делового общения (%)
Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины (ГСЭ)	50	50
Общие математические и естественно-научные дисциплины (ЕН)	0	100
Общепрофессиональные дисциплины (ОПД)	44	56
Специальные дисциплины (СД)	44	56
Дисциплины специализации (ДС) :		
– менеджмент туризма	33	67
– менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий	39	61
– менеджмент санаторно-курортного дела	43	57
– управление проектами	75	25
– предпринимательство	33	67

Анализ факторов, влияющих на развитие готовности к осуществлению эффективного делового общения в процессе обучения, свидетельствует, что к причинам, оказывающим негативное воздействие на данный процесс, необходимо отнести [2]:

– *индивидуально-психологические* – недостаточно развитые мотивационные установки на осуществление высокоэффективного делового общения; негативные черты характера, сформировавшиеся до поступления в вуз (несобранность, непунктуальность, безответственность, невнимательность, замкнутость, неуравновешенность, нерешительности и др.); низкий уровень волевой регуляции поведения в ходе общения; слабая теоретическая подготовленность, несистемное представление о круге задач, которые решаются в ходе общения;

– *профессионально-коммуникативные* – отсутствие умений и навыков анализа коммуникативной ситуации, отсутствие у преподавателей единого понимания системы профессионально-коммуникативных компетентностей, которые необходимо сформировать, своей роли и единого подхода к организации деятельности по их формированию; недостаточно оптимизированное содержание коммуникативной подготовки будущих специалистов сферы туризма; низкий уровень педагогической культуры преподавателей; недостатки в управлении образовательной деятельностью студентов.

Опрос выпускников, уже работающих в сфере туризма (63 чел.), позволил выявить степень влияния на организацию эффективного делового общения ряда факторов, оказывающих воздействие уже в процессе профессиональной деятельности (табл. 2, с. 125).

Развитие у будущих специалистов готовности к осуществлению эффективного делового общения представляет собой управляемый процесс функционирования специально созданной педагогической системы, результатом которого является появление, развитие и закрепление в психологии обучающихся психологических структур, необходимых для осуществления эффективного делового общения.

Данная педагогическая система включает в себя [1, 11]:

– комплекс целей, связанных с развитием обучающихся готовности к осуществлению эффективного делового общения, формиру-

ванием мотивации, побуждающей к полной реализации имеющегося познавательного и творческого потенциала в области коммуникации; развитие навыков и умений (уметь быстро ориентироваться в условиях общения и планировать свою речь, правильно выбирать содержание акта общения, находить адекватные средства для передачи этого содержания, уметь обеспечивать обратную связь); создание устойчивой целевой установки на достижение максимально возможных результатов в ходе общения, а также уверенности в своих силах и возможностях;

– содержательный компонент, лежащий в основе профессионального кругозора и умений специалиста (система теоретических и практических коммуникативных знаний, умений и навыков выпускника);

– организационно-методический компонент, включающий в себя оптимизацию содержания учебных программ дисциплин и учебно-методических материалов, высокое качество проведения теоретических и практических занятий, порядка управления их деятельностью;

– результирующий компонент, выражающийся в стартовой готовности выпускников к осуществлению эффективного делового общения и последующему повышению уровня коммуникативной компетентности.

Основными принципами эффективного функционирования названной педагогической системы являются [3]:

– принцип целеустремленности (четкая постановка целей и определение оптимальных способов их достижения, разработка всесторонне обоснованной программы действий всех лиц, участвующих в обеспечении развития коммуникативной компетентности, безусловная реализация намеченной программы);

– принцип творческого подхода (добросовестное отношение к процессу обеспечения развития коммуникативной компетентности, выражающееся в избегании шаблона и формализма, владении педагогической инициативой, стремлении все делать так, чтобы обучающиеся могли максимально реализовать свои учебно-познавательные возможности);

– принцип осознанности и мотивированности при овладении выпускниками коммуникативными компетентностями в процессе обучения (полное использование педагогического потенциала занятий, раскрытие роли и

значения коммуникативной компетентности в системе подготовки конкурентоспособного специалиста, проведение активной и непрерывной консультационной работы, формирование чувства профессионального долга, предъявление высокой требовательности к обучающимся, показ со стороны преподавателей постоянного личного примера честного и добросовестного отношения к выполнению своих профессиональных обязанностей, соблюдение ими единства слова и дела, проявление четкой мировоззренческой позиции в отношении профессиональной сферы деятельности, создание системы стимулирования ответственного отношения к образовательному процессу);

– принцип согласованности действий всех должностных лиц, принимающих участие в организации и осуществлении учебного процесса, в частности в обеспечении развития коммуникативной компетентности выпускников (обеспечение единого понимания всеми участвующими в организации и осуществлении учебного процесса стоящих целей и задач, способов их достижения, распределения ролей, прав и ответственности; четкое планирование, постановка задач и действенный контроль по их выполнению);

– принцип лично и профессионально ориентированного образовательного процесса (индивидуальный и дифференцированный подход к студентам, всесторонний анализ факторной среды их личностного и профессионального развития при организации педагогических воздействий, оказание им необходимой помощи и поддержки, правильный подбор и расстановка педагогов).

Основные направления деятельности по повышению эффективности развития готовности к осуществлению эффективного делового общения реализуются следующим образом.

Нацеленность студентов на повышение эффективности деловой коммуникации вырабатывается путем придания ей посредством разъяснения и убеждения глубокого личностного смысла, организации лично и профессионально ориентированного образовательного процесса, создания реально достижимых перспектив в учебе и последующей профессиональной деятельности, стимулирования старательности, инициативы и активности обучающихся, профессионально направленной состязательности и др.

Развитие навыков и умений в операционно-коммуникативной сфере осуществляется посредством применения активных форм и методов обучения, организации выполнения студентами творческих заданий, обеспечения настроенности на полную реализацию своих сил и возможностей в ходе осуществления образовательного процесса, методического обеспечения учебной деятельности студентов, оптимизации содержания учебных программ, повышения педагогической культуры преподавателей [6].

Анализ программ учебных дисциплин и учебно-методических комплексов одного из вузов туристского профиля позволил получить следующие данные о том, в какой степени затрагивается процесс развития готовности к осуществлению эффективного делового общения в процессе преподавания различных дисциплин (см. табл. 3, с. 125).

Таким образом, функционирование педагогической системы обеспечения развития готовности выпускника вуза туристского профиля к осуществлению эффективного делового общения будет эффективным, если будут четко сформулированы цели, определено содержание педагогического процесса, реализованы принципы, мотивированы субъекты образовательной деятельности, а преподаватели будут обладать высокой степенью педагогической культуры.

Л и т е р а т у р а

1. *Бабанский Ю. К.* Оптимизация учебно-воспитательного процесса. – М.: Просвещение, 1982. – 192 с.
2. *Белкин А. С.* Компетентность. Профессионализм. Мастерство. – Челябинск: Юж.-Урал. кн. изд-во, 2004. – 176 с.
3. *Бордовская Н. В., Реан А. А.* Педагогика: Учебник для вузов. – СПб., 2004. – 304 с.
4. *Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П.* Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. – СПб.: Д.А.Р.К., 2005. – 288 с.

5. Данилова М. М., Шарухин А. П., Шарухина Т. Г. Профессиональная подготовка менеджеров хозяйствующих организаций сферы туризма: моногр. – СПб.: Изд-во Д.А.Р.К., 2006. – 328 с.
6. Закорин Н. Д. Профессиональная готовность менеджеров туристских предприятий как субъектов эффективной инновационной деятельности // Инновационная культура управленческой деятельности менеджеров предприятий сферы туризма: моногр. – СПб.: Изд-во Д.А.Р.К., 2005. – 224 с.
7. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования. – М.: Изд-во Московского психолого-социального института. – Воронеж: МОДЭК, 2003. – 480 с.
8. Кирилина Л. И. Лингвистический анализ текста как средство развития творческих способностей школьника // Сибирский учитель : науч.-методич. ж. – 2001. – №3 [Электронный ресурс]. – URL: http://www.sibuch.ru/_OLD/2_6-01/kirilova.htm (дата обращения 07.11.2010).
9. Кистанова Л. П. Иноязычная коммуникативная компетентность как основа профессиональной подготовки специалистов туристской индустрии // Человек и образование. – 2009. – №1. – С. 170–174.
10. Снетков В. М. Коммуникативный минимум менеджера // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб., 2001. – 448 с.
11. Телевная Л. П. Формирование у студентов вузов туристского профиля основ профессионального мастерства в ходе прохождения практик : дис. ... канд. пед. наук. – СПб., 2007. – 167 с.

