

*Н. О. Перепёлкина,
Е. П. Мутаवчи
(Калининград)*

МЕТОДЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ПРОЦЕССЕ ПРЕПОДАВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

В статье показаны эффективные методы достижения высокого уровня коммуникативной компетентности у студентов – будущих специалистов туристической индустрии в процессе преподавания им психологических дисциплин. Обсуждается образовательная деятельность, осуществляемая с результативным использованием инновационных технологий

Модернизация образования обеспечивает повышение уровня профессионального образования. Одним из важных критериев успешного интегрирования выпускников в туристическую индустрию является качество их коммуникативной компетентности. В этой связи использование методов стимулирования в учебно-познавательной деятельности является основной составляющей процесса формирования компетентного специалиста.

В нескольких российских регионах было проведено изучение мнения работодателей из сферы туризма о том, какие профессиональные и личностные характеристики для них имеют наибольшее значение при приеме выпускников профильных вузов на работу. Было проанализировано 320 предприятий туризма и гостиничного бизнеса. Наибольшую оценку работодатели выставили «коммуникабельности». Также высоко отмечена «ориентация на потребности клиента» [5, с. 117–118].

Коммуникативная компетентность специалиста сферы гостеприимства представляет собой способность грамотно расставлять приоритеты, выражать свою позицию, владеть техникой речи, анализировать конфликты и подбирать оптимальные пути решения проблемы в ситуациях, специфичных для сферы гостеприимства.

Постоянное внимание преподавателя к повышению уровня коммуникативной компетентности студентов вызовет у них заинтересованность в том, чтобы найти психологический подход к гостю, создать положительный эмоциональный фон при общении с клиентом, внимательно выслушать гостя, доступно объяснить, владеть техникой речи, мимикой

и жестами, анализировать и решать конфликты.

На факультете сервиса Балтийского федерального университета им. И. Канта учебный план предусматривает преемственность преподавания дисциплин: «Основы психологии», «Психодиагностика», «Основы делового общения», «Психологический практикум», «Психология гостеприимства». Учебный процесс нацелен на формирование умений и навыков, важных для успешного межличностного общения в условиях профессиональной деятельности: поведение в коллективе, ведение переговоров, разрешение конфликтов и т.д.

В ФГОС ВПО третьего поколения туристского образования на первый план выдвигается приоритет практических занятий над лекционными. Таким образом, возникает необходимость формирования методов, стимулирующих инициативу студентов в ходе занятий.

Для создания благоприятной морально-психологической обстановки в процессе формирования коммуникативной компетентности нами были выявлены наиболее эффективные методы стимулирования инициативы студентов.

Учет индивидуальных особенностей студентов – основной принцип успешной деятельности преподавателя. В условиях проведения практических занятий бывает трудно акцентировать внимание на индивидуальность каждого участника. Поэтому возникает необходимость кроме традиционных методов обучения использовать интерактивные методы: тренинги и деловые игры как комплекс мероприятий, позволяющих раскрыть способности студентов; при этом необходимо

учитывать уровень знаний как отдельного студента, так и всей группы в целом, желание вступать в межличностную коммуникацию. Если игровое взаимодействие проводится с учетом индивидуальных особенностей, то в результате мы получим высокую мотивацию студента к дальнейшему обучению.

Важно *выявить* и делать упор на те *стимулы*, которые в наибольшей степени *способствуют* росту *самоуважения* каждого студента и его желания добиться выполнения поставленной цели.

Студенты с развитым чувством самоуважения, как правило, склонны к высокой коммуникативной деятельности.

Самоуважение выражается в эмоциональном отношении к себе (например, чем меньше себя ценим, тем больше опасаемся других, стремясь самоутвердиться, принижая своих партнеров). Также самоуважение зависит от уровня компетентности, который мы ощущаем, сравнивая себя с другими. Высокий уровень коммуникативной компетентности и самоуважение – взаимообусловленные единицы. Когда студенты хорошо справляются с выполнением задачи, они получают возможность повысить свое уважение к себе.

На практических занятиях по психологическим дисциплинам используется ряд методов стимулирования самоуважения:

- необходимо снять напряжение, научиться принимать самого себя как полноценно развитую личность и заставить других участников уважать себя как равноправного собеседника (примером могут послужить тренинги «Что в имени тебе моём!», «Пять самых лучших моих качеств» и др.);

- следует развивать у студентов самоодобрение, помочь им осознать влияние личного опыта на формирование индивидуальности в срезе положительных ощущений («Самый счастливый ... в моей жизни», «Поступок, которым я горжусь» и др.);

- нужно следить за правильным развитием способности самораскрываться и делиться чувствами с другим человеком («Поверь в себя», «Докажи обратное» и др.);

- помочь принять себя со всеми своими достоинствами и недостатками (проективные методики);

- научить освобождаться от негативных мыслей о прошлых поступках («Другая сторона медали», «Недостатки как продолжение достоинств» и др.).

В процессе такой работы студенты меняют отношение как к себе, так и к окружению в целом, что способствует более эффективному достижению поставленной цели.

Существенным также является *создание условий для проявления профессиональной коммуникативной компетентности*.

Профессиональная деятельность педагога, призванного способствовать повышению коммуникативной компетентности студентов, невозможна без межличностного взаимодействия и создания благоприятного психологического микроклимата.

В такой ситуации главная задача состоит в ликвидации разрыва между перспективным и существующим профессионально-квалификационным уровнем студентов. Это достигается путем соответствующего подбора активных методов обучения с целью обеспечения того уровня компетентности, который требуется будущим специалистам в перспективе.

Тренинги и деловые игры посвящены обучению на развитие межличностного общения. Эти занятия нацелены на формирование умений и навыков, необходимых для успешной деятельности в сфере туриндустрии: устанавливать контакт с гостями и уметь учитывать их желания и мотивы. Кроме того студенты учатся воспитывать в себе положительный настрой: доброжелательность, приветливость, спокойствие, вежливость, тактичность, дисциплинированность и т.д. Общая структура занятий по формированию коммуникативной компетентности представлена в таблице.

Образовательная деятельность осуществляется более результативно, если использовать *методы эмоционального стимулирования*.

В данном случае преподавателю необходимо обеспечить студентам положительный эмоциональный настрой на учебную деятельность. Это способствует созданию ситуаций успеха в обучении. Такой метод не только предполагает активизацию когнитивных способностей, но и возникновение уверенности в своих силах.

Для создания ситуации успеха мы используем поэтапный подход: студентам подбираются задания нарастающей сложности и с альтернативными вариантами решения. В первую очередь предлагаются несложные упражнения, обеспечивающие участие в работе большинства студентов. Далее будут испытаны

Т а б л и ц а

Система занятий по формированию коммуникативной компетентности студентов

Практические занятия	2 курс	3 курс	4 курс
1	2	3	4
Лекция – «консультация»	Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека [6]	Теория влияния внешнего облика и речевого поведения специалиста туриндустрии. Выявление и предотвращение манипулирования и психологического давления при деловых переговорах [1]	Содержание и разновидности внешнего облика человека: мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз
Лекция – «мозговая атака»	Определение типа характера человека с использованием заготовленных фотографий	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения. Стресс и пути предупреждения конфликта	Этика делового общения
Лекция – «дискуссия»	Дискуссия на тему: «Восприятие человека человеком», «Ваш психологический тип» и др.	Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо. Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение	Поведение в процессе взаимодействия специалиста туриндустрии с потребителем услуг. Совместный просмотр видеозаписи какого-либо интервью. Анализ состояния участников
Тренинги	Тренинги: по диагностике поведения; по практическому оказанию влияния на человека своим поведением; на развитие способностей бесконфликтного общения	Тренинги, формирующие положительную мотивацию в определенной деятельности	Тренинги межкультурных отношений, направленные на умение рационального поведения в конфликте
Работа в группах	Психогимнастическое занятие. Анализ реальных примеров случайных рисунков. Упражнения на закрепление навыков грамотной и правильной речи	Коммуникативные техники выявления потребностей клиента, а также техники воздействия на клиента	Тренинг – конкурс «Деловые переговоры» [4]
Имитационные игры	«Кораблекрушение», «Воздушный шар», «ЧП на луне», «Флеш!» и др.	«Машина времени», «Формула личности», «Прием гостей» и др.	«Необитаемый остров», «Мне необходима помощь!», «Новая гостиница» и др.
Ситуационно-ролевые игры	«Паспорт проблемы», «Рефрейминг», «Матрешка» и др.	«Шантаж», «Жалоба», «Прием на работу» и др.	«Артель туристов», «Никогда не говори „Никогда“!», «Поручение задания подчинённому», «СЛАЛОМ» и др.
Проектная деятельность	Определение эмоциональных состояний и прогноз поведения человека по комплексам невербальных признаков. Разработать анкету, направленную на изучение особенностей эмоционального состояния студентов в период зачетно-экзаменационной сессии.	«Презентация нового туристского маршрута»	Рекламный ролик о гостинице

Т а б л и ц а (продолжение)

1	2	3	4
Деловые игры	«Лидер переговоров», «Личный багаж», «Трудный разговор», «Групповой портрет», «Самопрезентация» [2], «Моя визитка» и др.	«Гений маркетинга», «Круиз», «Скульптура конфликта», «Перспективы развития туризма в регионе N» и др.	«Эффективный коммуникатор» [3], «Кинотеатр», «Ресторан» и др.
Стажировка, практика	Составить словесный портрет личности, определить тип темперамента на основе наблюдения (друга, соседа, родственника, незнакомого человека и др.). Самодиагностика по случайным произвольным рисункам	Проведение полевого включенного наблюдения за специалистом, работающим в сфере туристической индустрии с целью выделения особенностей поведения. Проведите самооценку конфликтности	Поведение в процессе взаимодействия специалиста туристической индустрии с потребителем услуг [7]. Посетить любую туристическую фирму и в качестве клиента провести беседу с ее турагентом, наблюдая за особенностями поведения представителей данной профессии. Оценить свое поведение в конфликтной ситуации
Проведение «мастер-класса»	Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению	Тренинги на формирование устойчивого эмоционального состояния в различных ситуациях	Тренинги на самопознание. Тренинги личностного роста. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия

ния более сложные и объемные. Это является необходимым условием стимулирования чувства уверенности в своих знаниях и возможности обращения к своему жизненному опыту. На заключительном этапе даются задания, в которых надо объективно оценить собственные действия, ощущения (рефлексия).

Данный опыт, как правило, является для студентов достаточно сложным, поэтому для того, чтобы помочь им грамотно оценить себя со стороны и из всех альтернативных решений выбрать актуальное, мы вместе с методом эмоционального стимулирования используем метод создания альтернативного поля – пространства возможных решений. Смысл метода – стимулировать более интенсивную деятельность студентов в процессе обучения. В ходе решения заданий условно создается поле иных, креативных решений и соответственно студенты могут «шагнуть» в разные роли.

Необходимо отметить, что сильный познавательный интерес возникает у студентов при их включении в реальную жизненную деятельность. Однако нами замечено, что для преподавателя метод эмоционального стимулирования коммуникативной компетентности студентов вне стен вуза является наиболее сложным и трудно реализуемым, так как,

с одной стороны, студентам нужно позволить свободно и раскованно решать различные проблемы, с другой стороны, весь этот «свободный полет» студента должен быть ограничен поставленными задачами и направлен на повышение уровня коммуникативной компетентности.

У данного метода есть определенные преимущества по сравнению с традиционной фронтальной работой – большое внимание отводится активной позиции студентов.

Вместе со студентами 4 курса был разработан ряд правил успешной коммуникативной деятельности в группе. Например:

- каждое мнение имеет право на обсуждение;
- замечания должны быть краткими и по существу;
- воздерживайтесь от оценочных суждений и выражения негативных эмоций по поводу чужого мнения;
- помните, что ваша группа работает совместно на общий результат;
- поддерживайте позитивную атмосферу, помогайте друг другу.

В процессе работы студентов в группе мы ведем наблюдение за их взаимодействием и при необходимости направляем и корректируем их действия. Полезно также поощрять

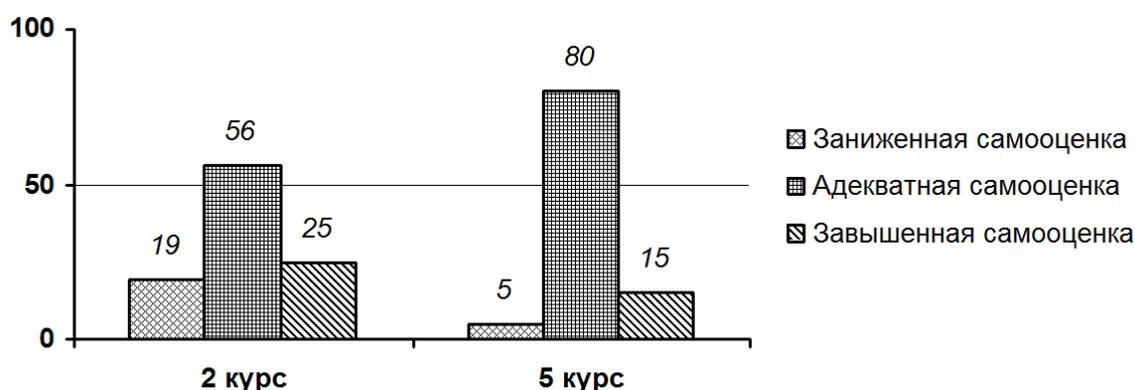


Рис. Динамика развития самооценки студентов факультета сервиса (в процентах).

удачные подходы к решению задач или эффективные взаимодействия.

Опыт показал, что применение методов эмоционального стимулирования коммуникативной компетентности способствует повышению интереса к психологическим дисциплинам, стремлению к более успешному овладению общими и специальными компетенциями, повышению эффективности образовательного процесса в целом.

Отметим важность побуждения студентов к саморазвитию и самооценке. Самореализация студентов как будущих специалистов в процессе обучения зависит как от саморазвития личности в целом, так и от психофизиологических особенностей. Специалисту туристической индустрии предстоит войти в свою профессию на высоком уровне психоэмоциональной подготовки. Следовательно, подготовка студентов в процессе практических занятий должна осуществляться с использованием инновационных технологий саморазвития и самореализации в системе «человек-человек». В процессе обучения студент включен во многие виды деятельности, в которых необходимо установить педагогическое сотрудничество. Такая ситуация способствует совершенствованию коммуникативной компетентности в нужном направлении и помогает решить проблему непрерывной мотивации совершенствования саморазвития.

В понятиях «самостоятельность», «саморазвитие», «самооценка» центральное место занимает составляющее «само», требующее максимального включения личности в процесс профессиональной подготовки: студент должен уметь грамотно расставить приори-

теты, принимать обоснованные решения, отстаивать свою точку зрения, устанавливать контакт. Кроме того студенты учатся воспитывать в себе положительные черты характера: доброжелательность, приветливость, спокойствие, вежливость, тактичность, дисциплинированность и т.д.

Адаптация студентов высшей школы к учебному процессу заканчивается в середине 2-го курса. В это время необходимо формировать стратегию профессионального поведения, которая позволит будущему специалисту самореализовываться, оптимизируя личные психологические возможности в конкретных ситуациях своей практической деятельности.

Стажировку студенты факультета сервиса проходят на предприятиях туристической индустрии после окончания 2-го года обучения. Стажировка позволяет использовать эффект «сжатого времени», что дает возможность проследить связь между действиями и последствиями. В ходе стажировки студенты знакомятся с опытом работы на предприятиях Греции, США, Франции, Португалии. Таким образом, формируются представления о важности и значимости межкультурной коммуникации, ответственное отношение к получению знаний и стремление к развитию профессиональной компетентности.

Внедрение инновационных технологий способствует росту самооценки студентов как будущих специалистов и их успешному вхождению в профессиональную деятельность. Диагностическим приёмом самооценки личности могут стать методики: «Самопрезентация», «Моя визитная карточка»,

«Мой образ в глазах других людей» и др., где студенты показывают во всем многообразии себя как профессионально направленную личность.

Таким образом, стимулируя студентов к саморазвитию, мы получаем положительную динамику роста самооценки будущего специалиста туриндустрии (см. рис., с. 111).

При использовании методов стимулирования формирования коммуникативной компе-

тентности в процессе преподавания психологических дисциплин, студенты получают разностороннюю подготовку и изначально имеют больше возможностей для успешного интегрирования в туриндустрию. Все это позволяет обеспечить выживание в условиях жесткой конкуренции и в кратчайшие сроки внести коррективы в практическую деятельность в соответствии с изменившимися обстоятельствами.

Л и т е р а т у р а

1. Богданов Е. Н., Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте : учеб пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
2. Грейдина Н. Л. Основы коммуникативной презентации. – М.: АСТ: Восток-Запад, 2005. – 380 с.
3. Грецов А., Бедарева Т. Психологические игры для старшеклассников и студентов. – СПб.: Питер, 2008. – 190 с.
4. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб.: Питер, 2005. – 400 с.
5. Зайцева Н. А. Исследование особенностей подготовки кадров для предприятий сферы услуг в рамках трансграничного сотрудничества // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. – 2013. – Вып. 5: Педагогические и психологические науки. – С. 116-121.
6. Пиз А. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2002. – 224 с.
7. Розанова В.А. Психология управления : учеб. пособие. – 5-е изд. доп. и перераб. – М.: Альфа-Пресс, 2008. – 384 с.

