

САМОУПРАВЛЕНИЕ В ОБЩЕНИИ: КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КОММУНИКАЦИИ СРЕДИ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

SELF-MANAGEMENT IN COMMUNICATION: A KEY FACTOR IN INCREASING THE LEVEL OF COMMUNICATION AMONG STUDENTS MAJORING IN TOURISM AND HOSPITALITY

Е. А. МИХЕЕВА

Е. МІКНЕЈЕВА

Кафедра психологии и педагогического мастерства ГУО «РИБШ»

Минск, Беларусь

Psychology and pedagogical skills department of the State Educational Institution
«NIHE»

Minsk, Belarus

e-mail: k.mikhejeva@gmail.com

В работе исследуется связь между самоуправлением в общении и коммуникативными навыками у будущих специалистов сферы туризма и гостеприимства. Исследование, проведенное среди студентов и учащихся колледжа в этой области, выявило более тесную связь между уровнями коммуникации и самоуправления в общении у учащихся колледжа. Результаты подчеркивают необходимость адаптации образовательных программ с учетом контекста и возраста для эффективного развития коммуникативных навыков учащихся и студентов в сфере туризма и гостеприимства.

Ключевые слова: самоуправление, коммуникация, коммуникативные навыки.

The study investigates the relationship between self-management in communication and communicative skills among future professionals in the tourism and hospitality industry. Conducted among university and college students in this field, the research revealed a stronger correlation between levels of communication and self-management in communication among college students. The findings underscore the necessity of adapting educational programs to the context and age for the effective development of communicative skills among students and professionals in the tourism and hospitality sector.

Keywords: self-management, communication, communication skills.

В современном обществе, где информационные потоки постоянно возрастают, особое значение приобретают навыки эффективной коммуникации и высокого уровня самоуправления в общении. Эти два аспекта взаимодействуют и взаимно влияют друг на друга, оказывая значительное воздействие на личное и профессиональное развитие индивида. В данной работе мы проведем анализ взаимосвязи уровня коммуникации и уровня самоуправления в общении в контексте межличностных отношений, а также исследуем механизмы, с помощью которых развитие этих навыков способствует улучшению общего функционирования личности.

Коммуникация, как социальный феномен, предполагает передачу информации и создание взаимопонимания между индивидами. Эффективная коммуникация требует не только ясности в выражении мыслей, но и умения воспринимать и адаптироваться к реакциям собеседника. В свою очередь, самоуправление в общении представляет собой способность индивида контролировать свои мысли, эмоции и действия, даже в условиях изменчивого социокультурного контекста.

Анализ этих взаимосвязей не только важен для теоретического понимания человеческого поведения, но и имеет практическое применение, влияя на эффективность личных и профессиональных взаимодействий. Взаимосвязь уровня коммуникации и уровня самоуправления представляет собой сложный и многогранный механизм, оказывающий влияние на различные аспекты человеческого поведения и взаимодействия.

Высокий уровень самоуправления в общении способствует эффективной эмоциональной регуляции. Индивиды, обладающие этим навыком, лучше контролируют свои эмоции во время общения, что способствует более продуктивному обмену информацией и предотвращает возможные конфликты [2].

Высокий уровень коммуникации включает в себя не только ясное выражение мыслей, но и способность эмпатии и восприятие точек зрения других. Индивиды, развивающие умение эмпатии, часто также обладают высокой степенью самоуправления, что позволяет им лучше адаптироваться к потребностям собеседника.

Способность эффективно управлять собой в условиях конфликта важна для поддержания позитивных взаимоотношений. Индивиды с высоким уровнем самоуправления способны сохранять спокойствие и рациональность, что содействует поиску конструктивных решений в сложных ситуациях общения.

Взаимосвязь уровня коммуникации и самоуправления представляет собой важное поле исследования, обладание которым может стать

ключом к успешному взаимодействию в различных сферах жизни, а разработка практических методов для одновременного развития этих навыков может эффективно способствовать улучшению личного и профессионального роста.

Развитие самоуправления в общении у специалистов в сфере туризма оказывает существенное влияние на их уровень коммуникации. Туризм как отрасль неразрывно связан с межличностными отношениями и взаимодействием с разнообразными группами людей. Выделяют следующие аспекты влияния самоуправления в общении на коммуникационные навыки специалистов в этой области:

- *Эмоциональная стабильность в сложных ситуациях:*

Работа в сфере туризма может включать в себя разнообразные сценарии, включая обслуживание клиентов в стрессовых ситуациях. Развитие самоуправления способствует способности сохранять эмоциональную стабильность, что важно при решении проблем и общении с клиентами в условиях неожиданных ситуаций [2].

- *Умение эффективно общаться в различных ситуациях:*

Специалисты в туризме часто сталкиваются с различными сценариями общения – от работы с индивидуальными туристами до организации групповых мероприятий. Развитие самоуправления помогает им адаптироваться к различным контекстам и эффективно коммуницировать в разнообразных ситуациях.

- *Проактивное управление конфликтами:*

Конфликты и недопонимания могут возникнуть в сфере туризма в связи со спецификой клиентов и их различными ожиданиями. Развитие самоуправления способствует умению специалистов проактивно управлять конфликтами, предупреждать их возникновение и решать их конструктивным образом, что способствует поддержанию позитивных отношений с клиентами.

- *Лидерство и командообразование:*

В некоторых ситуациях специалисты в сфере туризма выступают в роли лидеров, например, при организации экскурсий или групповых мероприятий. Развитие самоуправления способствует развитию лидерских качеств, что может быть важным при организации и управлении группой туристов.

- *Обратная связь и постоянное развитие:*

Развитие самоуправления также включает в себя готовность к самокритике и стремление к постоянному развитию. Специалисты, осоз-

навая свои сильные стороны и слабости в общении, готовы к принятию обратной связи и постоянно работают над улучшением своих коммуникативных навыков [3].

В целом, развитие самоуправления в общении у специалистов в сфере туризма содействует созданию более позитивного и продуктивного взаимодействия с клиентами, способствует формированию лучших отношений с партнерами и повышению общего уровня сервиса.

Цель исследования – выявить зависимость уровня коммуникативных способностей от уровня самоуправления в общении среди студентов высших учебных заведений и учащихся колледжа в сфере туризма и гостеприимства.

Исследование проводилось на базе Института менеджмента спорта и туризма УО «Белорусский государственный университет физической культуры» (далее – ИМСиТ) и филиала «Индустриально-педагогический колледж» УО «Республиканский институт профессионального образования» (далее ИПК).

В ИМСиТ было опрошено 72 студента.

В ИПК было опрошено 43 учащихся.

Для определения уровня навыков коммуникации среди студентов ИМСиТ и учащихся колледжа ИПК были использованы методики: Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) (Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.) и Методика «Способности к самоуправлению в общении» (Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.) [4].

Из результатов анализа коэффициентов корреляции Спирмена между уровнем коммуникации и уровнем самоуправления в общении следует, что у учащихся ИПК зафиксирован более высокий коэффициент корреляции (0,599) по сравнению с коэффициентом у студентов ИМСиТ (0,429). Этот результат свидетельствует о более тесной связи между уровнем коммуникации и уровнем самоуправления в общении у учащихся ИПК.

Данная более тесная связь может быть обусловлена возрастом, так как данные указывают на существенное различие в среднем возрасте между учащимися ИПК (17,1 лет) и студентами ИМСиТ (20,65 лет). Следовательно, можно предположить, что юный возраст учащихся ИПК может способствовать более легкой адаптации и улучшению коммуникативных навыков, что отражается в более высокой степени взаимосвязи между уровнями коммуникации и самоуправления в общении.

Таким образом, результаты указывают на важность учета возраста и контекста образовательной среды при изучении и развитии навыков

коммуникации, а также на потенциальную необходимость корректирования образовательных программами, чтобы учесть эти факторы в целях более эффективного развития коммуникативных компетенций учащихся и студентов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Бильданова, Г. К.* Психология стресса и методы его профилактики: учеб.-метод. пособие / В. Р. Бильданова, Г. К. Бисерова, Г. Р. Шагивалеева. – Елабуга: Издательство ЕИ КФУ, 2015. – 142 с.
2. *Зеленков, М. Ю.* Социальная конфликтология /М. Ю. Зеленко – М.: Юридический институт МИИТа, 2011 – 272 с.
3. *Сохина, Н. П. Егорова, Е. Н.* Управление конфликтами с сфере туризма / Н. П. Сохина, Е. Н. Егорова // *Juvenis scientia* – 2018. – № 6. – С. 11–13.
4. *Фетискин, Н. П.* Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Института Психотерапии. 2002. – 490 с.