

Е. А. Михеева, Н. М. Плескачева
Республиканский институт высшей школы, Минск

E. A. Mikhejeva, N. M. Pleskachova
National Institute for Higher Education, Minsk

УДК 378.14.015.62

ПОКАЗАТЕЛИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

INDICATORS OF COMMUNICATION COMPETENCE OF UNIVERSITY STUDENTS IN THE FIELD OF TOURISM AND HOSPITALITY

В статье рассматривается вопрос развития коммуникативных навыков студентов высших учебных заведений в сфере туризма и гостеприимства. Определена важность развития коммуникативной компетентности будущих специалистов данной сферы, описаны методики исследования, проведено исследование (Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) и методика «Способности к самоуправлению в общении» авторства Н. П. Фетискина, В. В. Козлова, Г. М. Мануйлова; «Оценка уровня общительности» В. Ф. Ряховского). По результатам исследования выявлен низкий уровень коммуникативной компетентности как у студентов первого курса дневной формы получения образования, так и у выпускников.

Ключевые слова: коммуникативные способности; коммуникация; коммуникативная компетентность; студенты.

The article deals with the development of communicative skills of university students in the field of tourism and hospitality. The importance of the development of communicative competence of future specialists of this sphere is determined, the methods of research are described, research was conducted (Diagnostics of communicative and organizational aptitudes (KOS-2) and the methodology "Ability for self-government in communication" by N. P. Fetiskin, V. V. Kozlov, G. M. Manuilova; "Assessment of the level of sociability" by V. F. Ryakhovsky). According to the results of the research the low level of communicative competence is revealed both in the first year students of daytime form of education and in the graduates.

Keywords: communicative abilities; communication; communicative competence; students.

Быстро изменяющиеся общественно-экономические условия требуют более высокого уровня профессиональной компетентности будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства. С увеличением числа туристических организаций усиливается конкуренция между ними. Для достижения более высокой конкурентоспособности необходимо постоянно улучшать качество предоставляемых услуг, адаптироваться к изменениям в ассортименте услуг, завоевывать лояльность клиентов различными методами, следить за современными тенденциями в сфере туризма и гостеприимства, а также предвидеть потребности и интересы клиентов. Все это под-

разумеает повышенные требования к подготовке специалистов со стороны будущих работодателей.

Выпускник учебных заведений, подготавливающих специалистов сферы туризма и гостеприимства, должен обладать широким спектром профессиональных качеств и умений: начиная от жестких навыков и заканчивая не столько узкопрофессиональными, сколько личностными, гибкими навыками. Только наличие всех типов профессиональных навыков позволит выпускникам быть конкурентоспособными и востребованными на современном рынке труда.

Так, в образовательном стандарте высшего образования: «Высшее образование первая ступень специальность 6-05-1013-01 туризм и гостеприимство, квалификация специалист в сфере туризма и гостеприимства», указано, что освоение образовательных программ по специальности 6-05-1013-01 «Туризм и гостеприимство» должно обеспечить формирование следующих универсальных компетенций:

- решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе применения информационно-коммуникационных технологий;
- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные, культурные и иные различия;
- осуществлять коммуникации на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- обладать современной культурой мышления, гуманистическим мировоззрением, аналитическим и инновационно-критическим стилем познавательной, социально-практической и коммуникативной деятельности, использовать основы философских знаний в непосредственной профессиональной деятельности, самостоятельно усваивать философские знания и выстраивать на их основании мировоззренческую позицию;
- осуществлять коммуникации на белорусском языке для решения задач межличностного, межкультурного и профессионального взаимодействия;
- владеть навыками профессионального общения, ведения деловой переписки на иностранном языке [1].

Таким образом, одно из требований, предъявляемых к туристической индустрии, – наличие у будущего специалиста хорошо развитых гибких навыков, и в первую очередь это готовность и способность к различного рода коммуникациям с потребителями туристического продукта, коллегами, деловыми партнёрами.

Исходя из этого, наиболее значимыми качествами для будущей профессиональной деятельности специалиста сферы туризма и гостеприимства являются коммуникативные компетенции (умения и практическая готовность к деловому и личностному общению и взаимодействию с потенциальными клиентами).

Под коммуникативной компетентностью в сфере туризма понимают способность строить правильные, доверительные отношения с клиентом, партнерами, коллегами, умение выстраивать корректные отношения и под-

держивать длительные профессиональные связи, создавать ситуацию лояльности клиента. Именно коммуникативная компетентность специалиста обеспечивает эффективность работы туристской компании, повышает ее имидж, лояльность клиентов, что увеличивает приток последних и создает условия для продвижения туристского продукта, а значит, повышает конкурентность [2].

В научной литературе встречаются аналитические работы, к примеру, таких авторов, как С. Б. Ожева, М. Н. Раздобарова, Е. А. Столярчук и др. [3; 4; 5], рассматривающие вопросы формирования коммуникативных навыков у будущих специалистов индустрии туризма и гостеприимства. Однако нет исследований, посвященных практической разработке технологий формирования коммуникативных навыков у студентов дневной формы получения образования с учетом их будущей конкретной профессиональной деятельности.

Особенностью профессионального общения в сфере туризма является умение располагать к себе собеседника, корректно вести диалог, уметь слушать, убеждать, креативно подходить к выбору решения возникающей проблемы, задачи, предвидеть и вовремя избегать возможной конфликтной или иной неблагоприятной ситуации и т. д. – все это составляющие профессиональной коммуникации.

Цель исследования – определить уровень коммуникативных способностей студентов и выпускников высших учебных заведений в сфере туризма и гостеприимства на примере Института менеджмента спорта и туризма УО «Белорусский государственный университет физической культуры».

Исследование проводилось на базе Института менеджмента спорта и туризма УО «Белорусский государственный университет физической культуры» (далее – ИМСиТ).

В ИМСиТ были опрошены:

- одна группа первого курса дневной формы получения образования (15 респондентов);
- выпускники курса (21 респондент).

Для определения уровня навыков коммуникации среди студентов и выпускников ИМСиТ были использованы методики:

Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) (Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов). Данная методика помогает выявлять коммуникативные и организаторские склонности личности, такие как умение четко и быстро устанавливать деловые и дружеские контакты с людьми, стремление расширять свои контакты, активное участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей, стремление проявлять инициативу и пр.

Способность – это возможность достижения высокого уровня мастерства в определенном виде человеческой деятельности. Принято выделять общие и специальные способности. Общие способности необходимы для широкого круга занятий, к ним относятся: внимательность, сообразительность, целеустремленность, работоспособность и т. д. Коммуникационные

и организаторские способности также принято относить к специальным способностям, однако именно эти способности играют важную роль в профессиональном росте человека, особенно среди профессий, связанных с активной коммуникацией [6].

Доказано, что способности человека не являются врожденными, и их можно развивать. Дети не рождаются с готовыми способностями, а лишь с определенными задатками, которые являются всего лишь природными предпосылками развития способностей. Однако врожденные задатки никогда не предопределяют точное развитие конкретных способностей, каким образом на основании одних и тех же задатков у детей могут возникнуть разные способности, развитие и становление которых зависит от множества различных факторов, таких как среда развития ребенка, установки в семье и т. д. [7]. Таким образом, создавая определенные условия, мы можем развивать необходимые нам способности, в первую очередь это касается коммуникационных и организаторских способностей, так как они определяют возможность профессионального роста ряда специальностей.

Методика «Способности к самоуправлению в общении» (Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов). Данная методика предназначена для определения мобильности и адаптивности в различных ситуациях общения и коммуникации. Нами была выбрана данная методика потому, что ее авторы выделяют три уровня развития способности к самоуправлению в общении:

- низкий уровень – ригидность и отсутствие гибкости в общении. Это характерно для объектной позиции в общении и для объект-субъектного и объект-объектного типов взаимодействия с коммуникативной средой;
- средний уровень – потребность в общении с самим собой и в то же время склонностью к партнерству в общении, что может проявляться в зависимости от конкретной ситуации. Таким образом, мы имеем дело с чередованием то субъектной, то объектной позиции в коммуникации;
- высокий уровень – активная и гибкая позиция в общении, готовность к диалогу и способность менять стиль общения в зависимости от конкретной ситуации. Данная характеристика соответствует субъект-объектному, а также субъектсовместному и субъект-порождающему типам взаимодействия с коммуникативной средой [6].

Оценка уровня общительности (В. Ф. Ряховский). В психологии общительность – это умение налаживать профессиональные и личные контакты с другими. Общительность является системным свойством личности, включающим как мотивационно-смысловые, так и регуляторно-динамические переменные. В данной статье общительность рассматривается как общепрофессиональное свойство личности, которое является ведущим в профессиях типа «человек – человек», например, в сфере туризма и гостеприимства. В этих видах деятельности общительность во многом обеспечивает успешность профессиональной деятельности, ее результативность, а также конкурентоспособность [6].

Методика В. Ф. Ряховского на определение уровня общительности выявляет индивидуальную степень этой характеристики и распределяет испытуемых по уровням от «совершенно замкнутый» до «излишне коммуникативный». Стоит отметить, что замкнутость встречается гораздо чаще, чем чрезмерная разговорчивость [8].

По результатам проведенного исследования установлено, что среди студентов первого курса дневной формы получения образования ИМСиТ показатель коммуникации у 47 % (7 респондентов) ниже среднего, а также у 47 % студентов показатель организаторских склонностей находится на низком уровне (рис. 1).

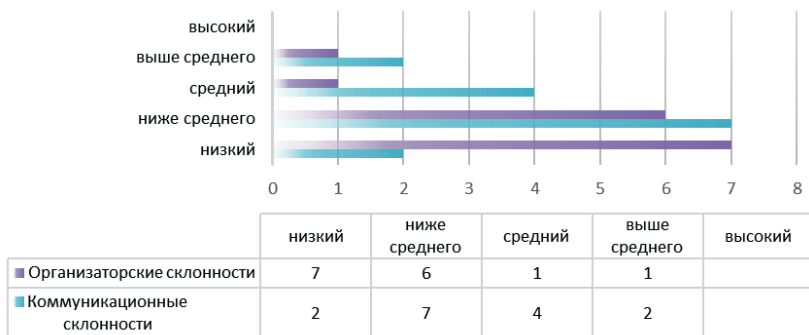


Рис. 1. Результаты методики выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности среди студентов первого курса дневной формы получения образования ИМСиТ

Сформированной потребности в коммуникации мы не обнаружили ни у одного испытуемого. Данная методика позволяет выявить умения быстро и четко устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление к расширению сферы контактов, участия в общественных и групповых мероприятиях, умения влиять на людей, стремление проявлять инициативу. Таким образом, полученные нами данные свидетельствуют о том, что студенты не готовы к качественному выполнению работы, связанной с коммуникацией.

Что касается показателя самоуправления в общении, то у 93 % студентов первого курса наблюдается средний уровень самоуправления в общении, что недостаточно для конструктивного ведения деловой коммуникации, и зависит от конкретной ситуации.

При определении уровня общительности, установлено что:

- 40 % студентов первого курса имеют «весьма общительный уровень коммуникации» – они любопытны, разговорчивы, любят высказываться по разным вопросам, что иногда вызывает раздражение окружающих, охотно знакомятся с новыми людьми, любят быть в центре внимания, нико-

му не отказываете в просьбах, хотя не всегда могут их выполнить. Таким людям недостает усидчивости и терпения. Следовательно, данный уровень коммуникации не подходит для работы в сфере туризма и гостеприимства;

- 27 % – нормальный уровень коммуникации – активно слушают интересного собеседника, терпеливы в общении с другими, отстаивают свою точку зрения без вспыльчивости, идут на встречу с новыми людьми. Именно этот уровень является оптимальным для профессионалов в сфере туризма и гостеприимства;

- 20 % – чрезмерно активная коммуникация – такие люди охотно берут слово по любому вопросу, даже имея о нем лишь поверхностное представление, берутся за любое дело и часто не доводят его до конца. По этой причине другие люди (руководство, клиенты, коллеги) относятся к ним с недоверием и сомнением.

Что касается выпускников дневной формы получения образования ИМСиТ, то 52 % студентов имеют низкий уровень коммуникативных способностей, и у 29 % студентов организаторские склонности ниже среднего уровня (рис. 2).



Рис. 2. Результаты методики выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности среди выпускников дневной формы получения образования ИМСиТ

Однако, по сравнению со студентами первого курса, выделяется группа среди испытуемых с высоким уровнем коммуникативных склонностей (19 % опрошенных) и высоким уровнем организаторских склонностей (24 %), что говорит об уже сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности (рис. 3–4).

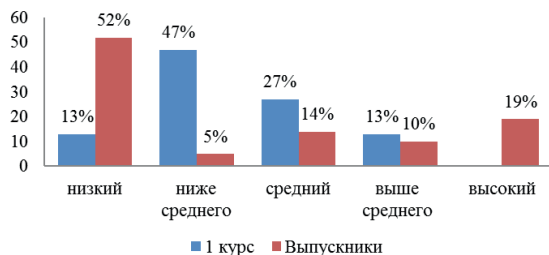


Рис. 3. Сравнение коммуникационных склонностей выпускников и студентов первого курса дневной формы получения образования и ИМСиТ

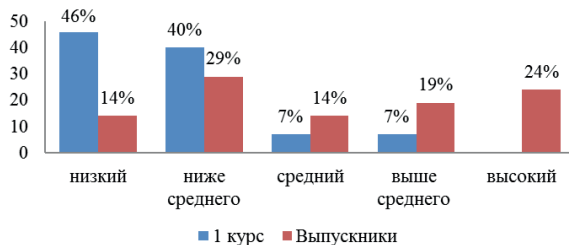


Рис. 4. Сравнение организаторских склонностей выпускников и студентов первого курса дневной формы получения образования и ИМСиТ

Тем не менее, общий уровень коммуникативных способностей группы исследуемых студентов остается на низком уровне. По мнению ряда авторов, низкий уровень коммуникативных способностей обусловлен интроверсией, доминированием индивидуалистической и прагматической направленности, а также таким мотиватором аффилиации, как страх отвержения, блокирующий активность в общении. Кроме того, такие показатели свидетельствуют о чрезмерном давлении требований социума и чрезмерном внешнем социальном контроле, который и блокирует коммуникативную активность [9; 10].

76 % выпускников дневной формы получения образования ИМСиТ имеют средний уровень самоуправления в общении, у 14 % – низкий уровень и только у 10 % – высокий. Таким образом, лишь меньшая часть выпускников обладает достаточным для качественной трудовой деятельности по типу «человек – человек» уровнем самоуправления в общении.

Далее рассмотрим уровни общительности выпускников:

57 % выпускников дневной формы получения образования ИМСиТ весьма общительны, однако, как было указано ранее, данный уровень не способствует качественной профессиональной коммуникации;

29 % испытуемых имеют нормальный уровень общительности (рис. 5).

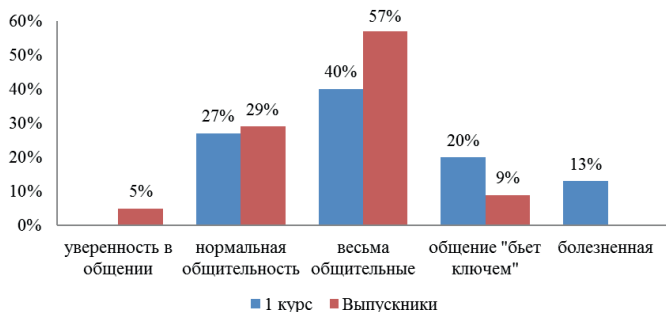


Рис. 5. Сравнение уровня общительности выпускников и студентов первого курса дневной формы получения образования ИМСиТ

Исследование позволило выявить проблемы в сфере коммуникативных навыков, организаторских способностей и уровня самоуправления в общении как среди студентов первого курса, так и выпускников дневной формы получения образования ИМСиТ. Наблюдается недостаточная готовность к эффективному общению, особенно в контексте деловой коммуникации. Полученные данные говорят о необходимости разработки и внедрения дополнительных образовательных программ, направленных на улучшение коммуникативных и организаторских навыков студентов, что будет способствовать их успешному вступлению в профессиональную среду.

Результаты исследования позволяют сделать следующие выводы:

Коммуникативные способности как среди студентов первого курса, так и среди выпускников дневной формы получения образования ИМСиТ находятся на недостаточном уровне.

Наблюдается некоторая тенденция в развитии коммуникативных способностей студентов в процессе обучения, однако в целом показатель остается на низком уровне. Так, если сравнивать коммуникационные склонности, то среди студентов первого курса не выявлен ни один студент, обладающий высоким уровнем коммуникационных склонностей. При этом доля высокого уровня коммуникационных склонностей среди выпускников составила 19 %.

В целом, результаты исследования указывают на необходимость более глубокого внимания к развитию коммуникативных навыков студентов, особенно в контексте требований современной сферы туризма и гостеприимства.

Список использованных источников

1. Образовательный стандарт высшего образования (ОСВО 6-05-1013-01-2023) Высшее образование. I ступень. Специальность 6-05-1013-01 Туризм и гостеприимство. Квалификация Специалист. Постановление Министерства образования Республики Беларусь от 01.08.2023 № 219.
2. Ожева, С. Б. Профессионализация будущих специалистов туристской отрасли посредством взаимодействия образовательных структур и работодателей / С. Б. Ожева, Б. К. Джабатырова, Е. Ю. Липилина // Инновационные направления развития в образовании, экономике, технике и технологиях: всерос. науч.-практ. конф.: сб. ст. – Ставрополь: Ставроли, 2019. – С. 35–40.
3. Вихор, Д. А. Технология формирования коммуникативной компетенции у будущих бакалавров туризма / Д. А. Вихор, С. Н. Бегидова, А. Б. Медников // Вестник АГУ. – 2020. – № 1 (253). – С. 20–24.
4. Раздобарова, М. Н. Инновации формирования межкультурной коммуникативной компетенции студентов / М. Н. Раздобаров, О. Б. Капичникова // Вестник ЮУрГГПУ. – 2012. – № 9. – С. 128–137.
5. Столярчук, Е. А. Коммуникативные особенности менеджеров туристской фирмы // Вестник СПбГУ. – 2011. – № 1. – С. 99–104.
6. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М., Саратов: Вузовское образование, 2014. – 390 с.
7. Михайличенко, В. Е. Психология развития личности: монография / В. Е. Михайличенко. – Х.: НТУ «ХПИ», 2015. – 388 с.
8. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога: практическое пособие / Е. И. Рогов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 412 с.
9. Волк, М. И. Становление уверенности общительности студентов в период первых трех лет обучения в вузе / М. И. Волк, А. Р. Акимова // Вестник РУДН. Серия «Психология и педагогика». – 2011. – № 3. – С. 46–50.
10. Медникова, А. А. Особенности структуры коммуникативных способностей старших подростков / А. А. Медникова // Вестник ТГПУ. – 2009. – № 2 (80). – С. 120–123.

(Дата подачи: 23.02.2024 г.)