

УДК 378.14.015.62

Разработка и апробация программы развития гибких навыков коммуникации у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства

Е. А. Михеева,

аспирант кафедры психологии и педагогического мастерства,
Республиканский институт высшей школы

В статье представлена разработка и результаты апробации программы развития гибких навыков коммуникации у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства. Основной целью исследования являлось аналитико-экспериментальное обоснование возможности формирования ключевых коммуникативных компетенций, необходимых для успешной профессиональной деятельности в данной области. Результаты апробации показали значительное улучшение показателей коммуникативных навыков участников программы, что подтверждается статистически значимыми различиями в показателях до и после ее прохождения.

Ключевые слова: гибкие навыки; коммуникация; формирование гибких навыков коммуникации; коммуникативные навыки.

The article presents the development and results of the pilot program for enhancing soft communication skills in future professionals in the tourism and hospitality sector. The main objective of the study was an analytical and experimental substantiation of the possibility of forming key communication competencies necessary for successful professional activity in this field. The results of the pilot program demonstrated a significant improvement in the communication skills of the participants, confirmed by statistically significant differences in the indicators before and after its implementation.

Keywords: soft skills; communication; formation of flexible communication skills; communication skills.

В условиях глобализации и усиливающейся конкуренции умение эффективно взаимодействовать с клиентами и коллегами, адаптироваться к многообразным культурным контекстам, а также успешно разрешать конфликты становится ключевым фактором профессиональной компетентности.

Проведенное исследование представляет собой актуальную задачу, обусловленную необходимостью подготовки высококвалифицированных специалистов, способных эффективно взаимодействовать в условиях современного рынка труда. Развитие коммуникативных умений включает в себя не только умение ясно и четко выражать свои мысли, но и способность к эмпатии, управлению конфликтами и эффективному сотрудничеству.

Вопросы понимания понятия гибких навыков коммуникации и их развития рассматривались в работах как отечественных (Г. М. Андреева [1], Х. А. Шайхутдинова [2], Д. С. Ермаков [3], А. П. Лобанов [4] и др.), так и зарубежных специалистов (Е. Райнсбери [5], Г. Келли [6], Т. Ньюком [7] и др.).

Цель исследования – выявление основных коммуникативных проблем учащихся и разработка программы для развития гибких навыков коммуникации у будущих специалистов в области туризма и гостеприимства. Полученные результаты позволят оптимизировать процесс обучения и подготовки специалистов, что будет способствовать повышению их профессиональной конкурентоспособности и качества предоставляемых ими услуг.

Пилотажное 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 ходе исследования были опрошены 72 студента ИМСиТ и 43 учащихся ИПК.

Для оценки уровня коммуникативных навыков были применены следующие методики: КОС-2 (Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов), методика «Способности к самоуправлению в общении» (Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов) [8], методика «Оценка уровня общительности» (В. Ф. Ряховский) [9], тест социального интеллекта Дж. Гилфорда (адаптация Е. С. Михайлова) [10] и тест эмоционального интеллекта Д. В. Люсина [11].

В ранее опубликованных нами материалах были выявлены основные проблемы развития гибких навыков коммуникации у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства:

1. Низкий уровень коммуникативных способностей: 47 % первокурсников ИМСиТ, 52 % выпускников ИМСиТ и 51 % учащихся ИПК демонстрируют недостаточный уровень коммуникативных навыков.

2. Несоответствующий уровень общительности: 40 % первокурсников, 57 % выпускников ИМСиТ и 49 % учащихся ИПК проявляют чрезмерную активность в общении, что может негативно влиять на профессиональные взаимодействия [12, с. 65].

3. Средний уровень самоуправления в общении: 93 % первокурсников ИМСиТ, 76 % выпускников ИМСиТ и 83 % учащихся ИПК имеют средний уровень самоуправления в общении, что недостаточно для эффективного ведения деловой коммуникации. При этом анализ коэффициентов корреляции Спирмена между уровнем коммуникации и уровнем самоуправления в общении показал, что у учащихся ИПК зарегистрирован более высокий коэффициент корреляции (0,599), чем у студентов ИМСиТ (0,429), что свидетельствует о более тесной связи между этими двумя переменными у учащихся ИПК. Вероятно, это объясняется их молодым возрастом, так как учащиеся ИПК в среднем моложе (17,1 лет), чем студенты ИМСиТ (20,65 лет). Именно поэтому для дальнейшей коррекции гибких навыков коммуникации мы выбрали учащихся ИПК [13, с. 186].

4. Низкий уровень социального интеллекта: у 51 % учащихся ИПК уровень фактора познания преобразований поведения ниже среднего, что ограничивает их способность адаптироваться к различным социальным контекстам [14, с. 128].

5. Недостаточный уровень эмоционального интеллекта:

- 51 % учащихся ИПК имеют низкий уровень внутриличностного эмоционального интеллекта, что затрудняет осознание и управление своими эмоциями;

- 42 % учащихся демонстрируют низкий уровень управления эмоциями, что проявляется в недостаточной осознанности и контроле негативных эмоций.

Таким образом, гибкие навыки коммуникации, включающие эмоциональный и социальный интеллект, саморегуляцию в общении, играют ключевую роль в формировании успешной профессиональной карьеры в сфере туризма и гостеприимства. Тем не менее наше исследование показало, что учащиеся профильных учебных заведений демонстрируют недостаточный уровень развития этих навыков, что может негативно сказываться на их профессиональной деятельности и снижать качество предоставляемых услуг.

Именно по этой причине на основе приведенных выше данных была разработана комплексная 12-недельная программа, направленная на развитие гибких коммуникативных навыков, социального и эмоционального интеллекта, а также самоуправления в общении для будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства (таблица).

Апробация программы проходила на базе ИПК. Объем выборки – 85 учащихся (42 человека – контрольная группа, 43 человека – исследуемая группа). Контрольная группа учащихся занималась по типовой программе, а с исследуемой группой проводились дополнительные занятия согласно разработанной программе.

После завершения программы были проведены анализ и оценка эффективности формирования гибких навыков коммуникации у будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства. Для выявления изменений в гибких навыках коммуникации были применены КОС-2 и методика «Способности к самоуправлению в общении». Для выявления статистической значимости различий двух выборок был использован критерий Стьюдента, направленный на оценку различий величин средних значений двух выборок, распределенных по нормальному закону.

Таблица

Программа формирования гибких навыков коммуникации будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства

Неделя	Содержание занятия	Формируемые качества
Неделя 1: Введение в коммуникацию. Основы эффективного общения	Введение в основные принципы коммуникации: активное слушание, ясное выражение мыслей, умение задавать вопросы. Упражнение «Активное слушание». Ролевая игра «Ясное выражение мыслей»	Формируются навыки активного слушания, включая умение поддерживать зрительный контакт, подтверждать понимание и повторять мысли собеседника
Неделя 2: Невербальная коммуникация	Обучение участников распознавать невербальные сигналы: жесты, мимику, тон голоса. Упражнение «Мимика и эмоции». Упражнение «Зеркальные движения»	Помогает участникам осознать важность синхронизации невербальных сигналов
Неделя 3: Развитие эмпатии	Практика активного слушания и эмпатического реагирования на чужие эмоции и переживания. Упражнение «Поддержка и понимание». Ролевая игра «В чужих ботинках»	Формируются навыки эмпатии, включая умение понимать чувства других, и активного слушания
Неделя 4: Управление конфликтами. Техники разрешения конфликтов	Подробное рассмотрение различных методов разрешения конфликтов, включая компромисс, сотрудничество, избегание, адаптацию и соперничество. Ролевая игра «Медиатор». Упражнение «Конфликтные ситуации»	Формируются навыки разрешения конфликтов с использованием различных методов
Неделя 5: Развитие социального интеллекта. Изучение ключевых аспектов социального взаимодействия	Детальное изучение понятия социального интеллекта и его роли в межличностных отношениях и коммуникации. Задание «Анализ социальных сценариев». Упражнение «Совместное решение проблемы»	Развиваются компоненты социального интеллекта, такие как эмпатия, управление эмоциями и способность к сотрудничеству
Неделя 6: Работа в команде	Упражнение на сотрудничество. Задание «Задача с ресурсами». Упражнение «Разработка проекта»	Развиваются навыки сотрудничества, эффективного слушания, взаимопонимания и уважения к точкам зрения других
Неделя 7: Развитие самоуправления	Понимание эмоций, обучение участников распознаванию и пониманию своих эмоций. Упражнение «Эмоциональный дневник». Упражнение «Маска эмоций». Упражнение на самоуправление: 1. Дыхательные практики. 2. Медитация на осознанность	Развиваются навыки распознавания и понимания собственных эмоций, а также техники регуляции и управления стрессом
Неделя 8: Развитие эмоционального интеллекта. Эмпатия и социальная компетентность	Развитие эмпатии: 1. Упражнение «Живая книга». 2. Упражнение «Слушатель-активист». Социальная компетентность: 1. Упражнение «Роль в обществе». 2. Упражнение «Совместное решение проблемы»	Формируются социальные компетенции, способствующие сотрудничеству, коммуникации и адаптации к различным социальным контекстам
Неделя 9: Практика и закрепление. Применение навыков в реальной жизни	Реальные сценарии: 1. Ролевая игра. 2. Обратная связь и анализ. Дальнейшее развитие: 1. План действий. 2. Ресурсы для самостоятельной работы	Навыки управления эмоциями, аналитическое мышление и способность к рефлексии
Неделя 10: Практика управления коммуникацией. Развитие навыков общения	Ролевые игры: 1. Упражнение «Деловая встреча». 2. Упражнение «Конфликтное разрешение». Активное слушание: 1. Упражнение «Парное обсуждение»	Улучшение навыков общения и внимательного и эффективного слушания
Неделя 11: Применение навыков в реальной жизни. Решение реальных проблем	Работа с ситуациями из жизни: 1. Упражнение «Анализ реальных ситуаций». 2. Упражнение «Ролевые игры в реальном времени»	Планирование и стратегическое мышление
Неделя 12: Завершение курса и оценка достижений. Подведение итогов и планирование дальнейших шагов	Обзор достижений: 1. Упражнение «Анализ прогресса». 2. Упражнение «План действий»	Формируются навыки самоанализа и планирования

Одним из главных достоинств критерия является широта его применения, так как он может быть использован для сопоставления средних у связанных и несвязанных выборок, причем выборки могут быть не равны по величине.

По результатам статистической обработки данных были установлены улучшения коммуникативных навыков учащихся по сравнению с контрольной группой:

- увеличение среднего балла теста на уровень коммуникации на 32,7 %. Различие показателей контрольной и исследуемой групп является статистически значимым, что подтверждается полученным значением эмпирического показателя ($t = 3,1$, при $t_{кр} = 1,99$, $p \leq 0,05$);

- улучшение на 17,4 % среднего балла самоуправления в общении. Этот прирост также является статистически значимым, что подтверж-

дается полученным значением эмпирического показателя ($t = 4,1$, при $t_{кр} = 1,99$, $p \leq 0,05$), находящимся в области значимости.

Таким образом, в ходе научного исследования были выявлены значительные проблемы в коммуникативных, социальных и эмоциональных навыках среди студентов ИМСиТ и ИПК, что потенциально негативно скажется на их будущей профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства. На основе исследования разработана программа, направленная на устранение этих недостатков через систематическое развитие гибких коммуникативных навыков, социального и эмоционального интеллекта, а также самоуправления в общении. Полученные результаты подтверждают эффективность программы и необходимость ее внедрения для повышения качества подготовки будущих специалистов в данной области.

Список использованных источников

1. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева – М.: Аспект Пресс, – 2006. – 384 с.

2. Шайхутдинова, Х. А. Формирование soft skills в процессе подготовки студентов к успешной профессиональной деятельности / Х. А. Шайхутдинова // Поволж. пед. вестн. – 2020. – Т. 8, № 2 (27). – С. 101.

3. Ермаков, Д. Персонализированная модель образования: развитие гибких навыков / Д. Ермаков // Образоват. политика. – 2020. – № 1 (81). – С. 104–112.

4. Лобанов, А. П. Soft-skills для цифрового поколения: учеб.-метод. пособие / А. П. Лобанов, Н. В. Дроздова. – Минск: РИВШ, 2021. – 152 с.

5. Rainsbury, E. Ranking Workplace Competencies: Student and Graduate Perceptions / E. Rainsbury // Asia-Pacific Journal of Cooperative Education. – 2018. – № 3 (2). – Р. 8–18.

6. Kelley, H. H. Interpersonal Relations: A Theory of Interdependence / H. H. Kelley, J. W. Thibaut. – N.Y.: Wiley, 1978. – 341 p.

7. Ньюком, Т. М. Социально-психологическая теория: интеграция индивидуального и социального подходов / Т. М. Ньюком. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – С. 16–31.

8. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии. 2002. – 490 с.

9. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога: практ. пособие / Е. И. Рогов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 412 с.

10. Михайлова, Е. С. Методика исследования социального интеллекта: Адаптация теста Дж. Гилфор-

да и М. Салливена: Руководство по использованию / Е. С. Михайлова. – СПб.: ГП «ИМАТОН», 1996. – 56 с.

11. Люсин, Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭИИ / Д. В. Люсин // Психол. диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3–22.

12. Михеева, Е. А. Роль социального интеллекта в развитии гибких навыков коммуникации у студентов в сфере туризма и гостеприимства / Е. А. Михеева // Взаимодействие науки и общества в контексте междисциплинарных исследований: сб. ст. по итогам Междунар. науч.-практ. конф., Воронеж, 3 мая 2024 г. – Стерлитамак: О-во с огранич. ответственностью «Агентство междисциплинарных исследований», 2024. – С. 63–66.

13. Михеева, Е. А. Самоуправление в общении: ключевой фактор повышения уровня коммуникации среди студентов, обучающихся по направлению «Туризм и гостеприимство» / Е. А. Михеева // Формирование культуры безопасности жизнедеятельности и здорового образа жизни студенческой молодежи: материалы III Междунар. науч.-практ. заочн. конф., Минск, 21–22 марта 2024 г. / БГУ, фак. социокультур. коммуникаций, каф. экологии человека; редкол.: И. В. Пантюк (отв. ред.) [и др.]. – Минск: БГУ, 2024. – 402 с.

14. Михеева, Е. А. Роль фактора познания преобразований поведения в формировании гибких навыков коммуникации у будущих специалистов сферы туризма и гостеприимства / Е. А. Михеева // Профессиональные компетенции в современной психологии и педагогике: сб. ст. по итогам Междунар. науч.-практ. конф., Ижевск, 4 мая 2024 г. – Уфа: Аэтерна, 2024. – С. 127–129.