

Интернет-журнал «Мир науки» / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2018, №3, Том 6 / 2018, No 3, Vol 6 <https://mir-nauki.com/issue-3-2018.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/09PDMN318.pdf>

Статья поступила в редакцию 20.04.2018; опубликована 18.06.2018

Ссылка для цитирования этой статьи:

Галкина Е.Н. Формирование профессионально-коммуникативной компетентности у специалистов индустрии питания и гостеприимства // Интернет-журнал «Мир науки», 2018 №3, <https://mir-nauki.com/PDF/09PDMN318.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Galkina E.N. (2018). Formation of professional and communicative competence of specialists in the food and hospitality industry. *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 3(6). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/09PDMN318.pdf> (in Russian)

УДК 378.1

Галкина Елена Николаевна

ГБОУ ВО «Нижегородский инженерно-экономический университет», Нижний Новгород, Россия

Институт пищевых технологий и дизайна

Доцент кафедры «Естественно-научных дисциплин»

Кандидат педагогических наук

E-mail: galkinaelena2205@gmail.com

Формирование профессионально-коммуникативной компетентности у специалистов индустрии питания и гостеприимства

Аннотация. В статье представлены теоретические основы коммуникации, процессы внутренней и внешней коммуникации, уровни перемещения информации, происходящие в организациях, понятие профессионально-коммуникативная компетентность. Коммуникация представляет собой сложный многоплановый процесс, а профессионально-коммуникативная компетентность рассматривается автором как важнейший показатель профессионализма будущих специалистов. Среди форм, методов и технологий её формирования в статье представлены следующие: профессиональный тренинг, мастер-классы, проблемное обучение. Приведены примеры их использования в процессе обучения бакалавров по направлению подготовки «Сервис» (профиль Сервис гостиничных и ресторанных комплексов). Процесс формирования профессионально-коммуникативной компетентности может быть связан с появлением трудностей, барьеров, уже имеющих у обучающихся или возникающих в процессе их профессиональной деятельности. Среди межличностных барьеров выделены языковые, психологические и физиологические. Наличие их у специалистов может привести к снижению работоспособности, возникновению недопонимания между собеседниками, вызвать конфликтные ситуации в коллективе. В статье предложены способы, направленные на их преодоление. Сделан вывод о том, что образовательная и профессиональная среда должны обеспечивать условия для формирования и развития профессионально-коммуникативной компетентности у будущих работников гостиничной и ресторанной сферы.

Ключевые слова: коммуникация; профессионально-коммуникативная компетентность; подготовка бакалавров по направлению «Сервис»

Главной функцией коммуникации является передача информации. Вне зависимости от типа предприятия, одним из необходимых условий его существования является организация

совместной деятельности сотрудников для достижения целей. Работа предприятий сервиса, которые осуществляют качественное предоставление услуг населению, невозможно без отлаженной системы приема, передачи и переработки информации. Внутри компаний осуществляются два параллельных процесса коммуникации: внутренние и внешние.

Внешние коммуникации – это коммуникации между организацией и средой [5, с. 42].

Внутренние коммуникации осуществляются в рамках самой организации: и источник, и получатель находятся внутри организации [7, с. 17]. Эти коммуникации связаны с деятельностью работников и структурных подразделений.

Обществу и рынку труда сферы сервиса необходимы специалисты, со сформированной не только коммуникативной компетентностью, но и обладающие способностью к компетентному внутреннему или внешнему профессиональному общению, т. е. наличием у них развитой профессионально-коммуникативной компетентности. Профессиональная коммуникативная компетентность – это интегративное качество личности, система деловых, коммуникативных и личных знаний, умений, навыков (компетенций) достаточных для достижения целей профессиональной деятельности, обеспечивающих готовность и способность выполнять профессиональные функции в соответствии с принятыми в социуме в конкретно-исторический момент нормами, стандартами и требованиями [9, с. 119].

В связи с этим актуальным становится процесс не только передачи знаний, формирования умений, навыков (компетенций), но и постоянное развитие профессионально-коммуникативной компетентности в процессе передачи и формирования. Внутренняя коммуникация будущих специалистов сферы гостиничного и ресторанного сервиса связана с межуровневыми коммуникативными процессами. Уровни перемещения информации в гостиничных и ресторанных комплексах могут осуществляться по вертикали и горизонтали. Вертикальные потоки связаны с передачей информации с высшего на низший уровень (руководитель-подчинённый). Горизонтальный поток – это передача между работниками, которые занимают равное положение в организации. Большое количество обучающихся, которые приходят получать образование в вузы не могут преподнести грамотно информацию, которую получают от преподавателя (вертикальный поток) или своих одногруппников (горизонтальный поток). А ведь после получения ими образования работодатели будут определять подходит им человек, как будущий сотрудник или нет. Многие из руководителей предлагают при приеме на работу пройти тестирование и (или) собеседование, т. к. работник отеля или ресторана должен быть не просто аккуратен, исполнитель, организован, но и уметь устанавливать профессиональный контакт с людьми, обладать определёнными навыками профессионального общения.

Характеристика квалификации, которая необходима работнику для выполнения профессиональной деятельности на сегодняшний момент определена в профессиональных стандартах¹. Профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» предусматривает наличие у работника сформированной профессионально-коммуникативной компетентности, такой вывод, хоть и неоднозначный, можно сделать основываясь на трудовой функции – управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, которая предусматривает наличие сформированных:

- знаний: теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 №282н «Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного Комплекса/сети гостиниц"» (зарегистрирован в Министерстве юстиций 26.05.2015 №37395).

- умений: использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- навыков: деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.

Формирование профессионально-коммуникативной компетентности в процессе обучения бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль: Сервис гостиничных и ресторанных комплексов) должно происходить комплексно. Для изучения основ коммуникации в учебных планах вузов предусматриваются дисциплины, благодаря которым приобретаются знания о понятиях «коммуникация», «профессиональная коммуникация», «общение» и др., формируются умения и навыки ведения переговоров, активного слушания, поведения в конфликтных ситуациях и др., но кроме получения основ необходимо регулярно закреплять полученное на всех занятиях, при изучении всех дисциплин учебного плана. В процессе формирования профессионально-коммуникативной компетентности можно использовать общие методы, которые можно применять на большинстве занятий. Выбор приёмов, методов, технологий может зависеть от того, на что направлен процесс формирования: на мотивационный компонент («я хочу общаться»), когнитивный компонент («я знаю, как общаться»), поведенческий компонент («я умею общаться») [1, с. 182].

Среди приёмов, форм, методов, технологий, которые могут быть направлены на формирование профессионально-коммуникативной компетентности можно выделить следующие: профессиональный тренинг, элементы проблемного обучения, мастер-классы, метод проектов и др.

Формирование профессионально-коммуникативной компетентности может осуществляться в процессе решения группой (или микрогруппой) проблемных вопросов, заданий. Данный способ способствует укреплению межличностных отношений, развитию взаимодействий в коллективе. Проблемное обучение является одним из факторов продуктивной деятельности обучающихся. На лекционных занятиях обучающимся можно предложить: составить список основных проблем, самостоятельно разработать варианты названия тем лекции в процессе её чтения, самостоятельно составить выводы по материалам лекций, сделать информационный коллаж и т. д. При организации работы в группах студентам можно дать возможность обсудить решение проблемы, сформулировать выводы, оформить результаты в виде схемы, таблицы и др.

В рамках проблемного обучения преподавателем может применяться метод проектов. Под методом проектов понимается совокупность приемов, операций овладения определённой областью практического или теоретического знания, той или иной деятельностью [6, с. 41]. Работа над проектом включает в себя несколько этапов: определение проблемы, темы проекта, поиск материала и работу с ним, публичную защиту и оценку работы. При групповой работе выполняя проектную работу студенты работают в режиме диалога, учатся слушать друг друга, находить общее решение, выходить из спорных ситуаций. Выступление обучающихся с проектом даёт возможность сформировать у них умения грамотно формулировать свою мысль, вести беседу, аргументировать, убеждать, обосновывать свою точку зрения, не бояться представлять работу аудитории и т. д.

Одной из эффективных форм проведения занятий для обучающихся является мастер-класс. Мастер-класс – форма повышения профессионального мастерства, цель которой является знакомство с авторскими наработками, освоение и отработка практических навыков по различным методикам и технологиям [8, с. 266]. Мастер-класс должен состоять из заданий,

которые направляют деятельности участников для решения поставленной проблемы [2]. Мастер-класс может выступать и как метод формирования профессионально-коммуникативной компетентности. Мастер-классы могут быть проведены работодателями (или сотрудниками организаций), которые создадут соответствующую профессиональную атмосферу, позволят обучающимся погрузиться в профессиональный процесс, окунуться в профессиональную терминологию, расширить словарный запас, получить практический опыт и т. д. Для участников такого процесса это шаг вперед в своём будущем деле.

Ещё одной формой организации занятия могут быть профессиональные тренинги, которые ориентированы на развитие навыков коммуникации, убеждения, обогащение словарного запаса и т. д. Примерами упражнений, включенных в тренинги, могут быть следующие:

- «зеркало»: упражнение предполагает, что после рассказа или выступления с докладом, слушатели попробуют воспроизвести услышанное от рассказчика передав эмоциональность речи, грамотность изложения, содержание сказанного, тем самым это даст возможность выступающему посмотреть на себя со стороны глазами слушателей, сделать выводы, воспринять критику;
- «обогащаем словарный запас»: преподавателем задается тема, которую знают все обучающиеся, участникам тренинга предлагается по очереди рассказать содержание темы, каждый говорит одну фразу (не короче трех-четырёх слов), состоящую из не повторяющихся ранее слов;
- «убеди другого»: преподавателем задается дискуссионный вопрос, обучающимся предлагается ответить на него, убедив аудиторию, что именно его мнение верное.

Коммуникация представляет собой сложный многоплановый процесс, который может быть связан с возникновением трудностей, барьеров. Коммуникативные барьеры – это психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов, или препятствующие взаимопониманию или взаимодействию [4, с. 89]. Своевременное избавление от коммуникативных барьеров позволит будущему специалисту, работающему в сфере услуг, более комфортно чувствовать себя в процессе общения с сотрудниками и клиентами. Среди межличностных барьеров, которые могут возникнуть у сотрудников гостиничных и ресторанных комплексов, можно выделить языковые, психологические и физиологические барьеры.

Языковые барьеры возникают в случае различия уровней овладения языком (недостатки произношения, незнание языковой системы, ограниченность словарного запаса, искажения значения слов, смысла фраз и т. д.). Психологические барьеры возникают из-за внутренних препятствий психологического характера (переживания, боязнь, неуверенность, нежелания общаться и др.). Физиологические барьеры появляются в следствии дискомфорта состояния собеседника (плохое самочувствие, стресс, усталость, отсутствие внимания и др.) [3, с. 73-74]. Все перечисленные барьеры могут привести к возникновению недопонимания между собеседниками (сотрудниками), снизить качество их работы, вызвать конфликтные ситуации в коллективе. Многие студенты в процессе обучения уже демонстрируют наличие того или иного межличностного барьера, задача педагога, который это видит предложить варианты того, как с ним можно справиться, чтобы будущий специалист не перенёс его в профессиональную деятельность. Среди предложенных будущему работнику гостиничных и ресторанных комплексов способов преодоления межличностных барьеров могут быть следующие:

- постараться посмотреть на себя со стороны: в данном случае можно предложить обучающемуся снять видео или сделать аудиозапись и вместе с ним проанализировать его выступление;

- попробовать встать на место собеседника и понять его точку зрения (необходимо учитывать индивидуальные особенности собеседника, его интересы, качества, относиться без оценочно);
- не стараться полностью соответствовать ожиданиям партнера;
- следить за сказанными собеседнику словами;
- уважать партнера по общению;
- общаться с собеседником на тему, содержащую информацию нужную ему;
- тренироваться выступать перед аудиторией (говорить максимально просто, но грамотно, эмоционально, без повышения голоса).

Таким образом, процесс формирования профессионально-коммуникативной компетентности у будущих работников гостиничной и ресторанной сферы должен быть комплексным, а образовательная и профессиональная среда должны обеспечивать условия для её формирования и развития.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гаврилова Т.П., Кудрина О.С. Формирование коммуникативных умений у педагогов дошкольного образовательного учреждения (тьюторский и психологический аспекты) // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Сер. № 1. Психологические и педагогические науки. Вып. 2: в 2 ч. Ч. 1: электрон. науч. журн. [Электронный ресурс] / ред. кол.: Л.А. Косолапова (отв. ред. вып.), Н.А. Гангнус (отв. секретарь вып.), Е.К. Гитман, Л.В. Коломийченко, О.Р. Ворошнина, А.И. Санникова; Перм. гос. гуманит.-пед. ун-т. – Пермь, 2017. С. 180-185.
2. Галкина Е.Н. Мастер-класс как метод проведения занятия, способствующий формированию коммуникативной культуры специалистов сферы обслуживания // Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 2; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?Id=5831>.
3. Зубкова И.В. Коммуникативные барьеры как фактор повышения риска непонимания в межличностных отношениях / И.В. Зубкова // Ученые записки педагогического института СГУ им. Н.Г. Чернышевского. Серия: Психология. Педагогика. – Саратов: Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского, 2011. – №2. – С. 72-77.
4. Игебаева Ф.А. Деловые коммуникации в формировании коммуникативной компетентности современного специалиста агроуниверситета // Репликация культуры общества в контексте профессионального образования. Кн.2 Коллективная монография. – Георгиевск: Георгиевский технический институт, 2013. – С. 78-113.
5. Исламова Н.В. Коммуникационный менеджмент. – Нижневартовск: Изд-во Нижневарт. гуманит. ун-та, 2009. – 206 с.
6. Метод проектов: научно-методический сборник. – Мн.: РИВШ БГУ, 2003. – 240 с.
7. Моисеева А.П. Коммуникационный менеджмент. – Томск: ТПУ, 2007. – 104 с.
8. Филатова Н.И., Усова С.И. Методика организации и проведения мастер-класса педагогом [Текст] // Актуальные вопросы современной педагогики: материалы VIII Междунар. науч. конф. (г. Самара, март 2016 г.). – Самара: ООО "Издательство АСГАРД", 2016. – С. 266-268.
9. Швец, И.А. Профессиональная коммуникативная компетентность выпускника факультета журналистики, ее структура и содержание / И.А. Швец // Вестник ЮУрГУ, Челябинск – 2010. – №12. – С. 117-124.

Galkina Elena Nikolaevna

Nizhny Novgorod engineering and economic university, Nizhny Novgorod, Russia
Institute of food technologies and design
E-mail: galkinaelena2205@gmail.com

Formation of professional and communicative competence of specialists in the food and hospitality industry

Abstract. The article presents the theoretical foundations of communication, internal and external communication processes, levels of information movement occurring in organizations, the concept of professional and communicative competence. Communication is a complex multidimensional process, and professional and communicative competence is considered by the author as the most important indicator of professionalism of future specialists. Among the forms, methods and technologies of its formation the article presents the following: professional training, master classes, problem training. Examples of their use in the process of training bachelors in the direction of "Service" (profile Service hotel and restaurant complexes). The process of formation of professional and communicative competence may be associated with the emergence of difficulties, barriers already existing in students or arising in the course of their professional activities. Among the interpersonal barriers, there are language, psychological and physiological barriers. The presence of their specialists can lead to a decrease in efficiency, misunderstanding between interlocutors, cause conflict situations in the team. The article proposes ways to overcome them. It is concluded that the educational and professional environment should provide conditions for the formation and development of professional and communicative competence of future employees of the hotel and restaurant sector.

Keywords: communication; professional and communicative competence; training of bachelors in the direction of "Service"