

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

*Демидова Татьяна Петровна,  
преподаватель, социально-гуманитарный колледж,  
Россия, г. Нижневартовск*

### ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СЕРВИСА СРЕДСТВАМИ МОДЕЛЬНОЙ ИГРЫ

*Ключевые слова:* развитие личности, коммуникативная компетентность, трудности в общении, модельная игра, профессиональная деятельность.

Современная концепция образования ставит целью развитие личности, способной к эффективной реализации себя в будущем, в том числе и будущей профессиональной деятельности. В этой связи особое значение приобретает формирование коммуникативной компетентности в процессе профессиональной подготовки. Ю.Н. Емельянов, обращаясь к проблеме коммуникативной компетентности, определяет ее как уровень сформированности межличностного опыта, уровень обученности и взаимодействия с окружающими, которые требуются индивиду. Он отмечает, что коммуникативная компетентность есть развивающийся и в значительной степени осознанный опыт общения между людьми, который формируется и актуализируется в условиях непосредственного человеческого взаимодействия. Так же автор дает и краткое определение коммуникативной компетентности « коммуникативная компетентность – основанная на знаниях и чувственном опыте ориентированность в ситуациях общения; предполагает социально-психологическую обучаемость: то есть дальнейшую возможность учиться общению»[2, 158]

Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянкин под коммуникативной компетентностью или компетентностью в общении ( в данном тексте эти понятия употребляются как тождественные) понимают способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, а в состав коммуникативной компетентности включают некоторую совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса[ 1,3]

Мы рассматриваем коммуникативную компетентность как систему коммуникативных умений (установление контакта и адекватной дистанции, гибкость стратегии, роли и модели взаимодействия, «вовлечение» партнера в диалог, использование техник слушания и «обратной связи», прогноз ситуации общения, саморегуляции эмоциональных состояний и др.) обеспечивающих взаимопонимание и эффективное коммуникативное поведение в конкретной ситуации взаимодействия.

В процессе изучения значимости коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности нами было проведено исследование представлений студентов о значимости общения методом анкетирования, а так же изучение общей толерантности с помощью теста коммуникативной толерантности В. В. Бойко. Испытуемыми в нашем исследовании явились студенты 1-2 курсов

НСГК специальности «Страховое дело» и «Гостиничный сервис» в количестве 93 человек.

Проведенное исследование позволило установить, что 100% опрошенных считают общение необходимым в личной и профессиональной жизни, в то же время только 24% удовлетворены как складывается общение с ближайшим окружением. Среди трудностей общения были названы: 62% неумение установить адекватную дистанцию в процессе общения, 59% неумение осуществлять саморегуляцию эмоциональных состояний в процессе общения, 56% неумение поддержать тему разговора, заинтересовать беседой; 47% неумение ясно и четко излагать свои мысли в развернутой форме; 43% неспособность найти нужный тон, целесообразную форму общения в зависимости от психического состояния и индивидуальных особенностей собеседника.

Тест В.В. Бойко позволил установить, что более половины опрошенных (57%) демонстрируют категоричность или консерватизм в оценке других людей, использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей, неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнера. В результате проведения теста выявлено, что 43% часто проявляют нетерпимость к окружающим. Таким образом, необходимы специальные мероприятия, которые бы позволили повысить коммуникативную компетентность будущих специалистов сервиса.

Для решения указанной проблемы нами была использована модельная игра.

Модельная игра - активный метод обучения, заключающийся в организованной деятельности участников (групповой или индивидуальной) по решению многоуровневого задания, направленного на достижение запланированного результата путем моделирования вариантов решений ситуации. Особенность модельной игры состоит в ограниченном количестве ее участников (не более 9 человек) и направленность на овладение конкретными коммуникативными умениями и профессиональными действиями.

Игра состоит из нескольких этапов:

На 1 этапе студента включают в ситуацию профессиональной деятельности, путем выполнения практико-ориентированного задания, выявляются основные коммуникативные затруднения студента в ходе выполнения задания;

На 2 этапе создается игровое поле, в котором выстраивается маршрут движения в овладении недостающими коммуникативными умениями, а ключевыми точками обозначаются проблемы специалиста сервиса, выявленные на этапе предварительного исследования. Внутри каждой точки определены несколько направлений решения проблемы.

3 этап – игра. Участников приглашают выбрать место за игровым полем и путем жеребьевки определить свой ход. Какая проблема достанется участнику, так же и то, каким маршрутом будет двигаться будущий специалист, будет зависеть от игрального кубика. Каждый бросает кубик 2 раза. Первый раз для того, чтобы определить точку (проблему которую необходимо решить), второй раз выбрать направление решения проблемы.

На 4 этапе каждый студент представляет свою модель решения проблемы, описывает структуру взаимодействия и требования к коммуникативной компетентности специалиста для решения проблемы.

На 5 этапе происходит «шлифовка» принятого решения, работа с возражениями. Участнику необходимо убедительно, основываясь на конкретные факты представить алгоритм решения проблемы.



На 6 этапе каждый участник осуществляет рефлексию путей решения проблемы. То есть, анализируется процесс игры, а именно тот путь, через который студент прошел, чтобы получить необходимое понимание в разрешении подобных проблем и то, какие коммуникативные умения позволили достичь цели.

Таким образом, погружаясь в ситуацию реальной профессиональной деятельности с помощью модельной игры, будущему специалисту сервиса приходится как бы «примерить» те реальные знания и умения, которыми он обладает к конкретной профессиональной деятельности, обнаружить недостающие умения, осознать значимость коммуникативной компетентности как необходимого элемента успешной профессиональной деятельности, научиться стратегиям достижения результата.

#### **Список литературы:**

1. Жуков Ю.М Петровская Л.А, Растянкин П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во МГУ, 1990.-104с
2. Емельянов Ю.Н Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985г.-168с.