

Секция «Психология»

**Развитие коммуникативной компетентности в системе профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму**

*Ролдугина Е.С.<sup>1</sup>, Киньшина Я.С.<sup>2</sup>*

*1 - Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина, Социально-культурного сервиса и туризма, 2 - ЕГУ им. И.А. Бунина, социально-культурного сервиса и туризма, Липецк, Россия  
E-mail: rfncz43@mail.ru*

**Развитие коммуникативной компетентности в системе профессиональной подготовки специалистов по сервису и туризму**

*Ролдугина Екатерина Сергеевна*

*Киньшина Яна Станиславовна*

*Студентки*

*Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина,  
факультет социально-культурного сервиса и туризма, Елец, Россия  
E-mail: rfncz43@mail.ru*

Человеческое общество немислимо без общения. Общение выступает необходимым условием бытия людей, без которого невозможно полноценное формирование не только отдельных психических функций, процессов и свойств человека, но и личности в целом. Реальность и необходимость общения определена совместной деятельностью: чтобы жить, люди вынуждены взаимодействовать. Общение позволяет организовывать общественную деятельность и обогатить ее новыми связями и отношениями между людьми [1,2].

В самом общем плане компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче [5]. Таким образом, формирование коммуникативной компетенции человека является актуальной проблемой, решение которой имеет важнейшее значение как для конкретного индивида, так и для общества в целом [6].

Проблемами исследования коммуникативной компетентности занимались Ильин Г.Л., Корницкая С.В., Кравцова Е.Е., Лабунская В.А., Леонтьев А.А., Лисина И.И., Лучина Т.С., Маркова А.К., Мудрик А.В., Петровская Л.А., Станкин М.И., и др.

Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трех уровней адекватности партнеров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Следовательно, можно говорить о различных видах компетентности в общении. Личность должна быть направлена на обретение богатой многообразной палитры психологических позиций, средств, которые помогает полноте самовыражения партнеров, всем граням их адекватности - коммуникативной, интерактивной и перцептивной [7].

В профессиональной подготовке специалистов по сервису и туризму важным является развитие коммуникативной компетентности. Нами разработана программа по ее развитию. На первом этапе проводится комплексная диагностика коммуникативной компетентности будущего специалиста по сервису и туризму, с применением следующих методик: «Стили руководства», «Качества, важные для общения» Столяренко и др. На втором этапе нами разработана программа по развитию коммуникативной компетентности, в которой в рамках мини-лекций и групповых дискуссий мы использовали

как основу следующий понятийный аппарат: профессиональное общение, деловая коммуникация, партнерские отношения, деловая речь, жесты. Рассмотрели вопросы организации коммуникативного пространства и среды и самопрезентации профессионала. Также использовался тренинг по формированию коммуникативной компетентности будущего профессионала. Групповой тренинг является хотя и весьма эффективным, но далеко не единственным средством развития коммуникативной компетентности. Человек овладевает внутренними средствами регуляции коммуникативных действий, осваивая культурное наследие, наблюдая за поведением других людей, проигрывая в воображении возможные коммуникативные ситуации. Решая вопросы повышения коммуникативного потенциала личности, необходимо использовать весь арсенал имеющихся средств, проводить исследовательскую работу в форме стратегического планирования, арт-терапевтических техник и пр. В ходе исследования нами были выработаны стратегии формирования коммуникативной компетентности. И на заключительном, третьем, этапе мы проанализировали уровень сформированности профессиональной компетентности у будущих специалистов по сервису и туризму.

Важным моментом процесса формирования коммуникативных навыков является мысленное проигрывание своего поведения в различных ситуациях [3]. Планирование своих действий “в уме” является составной частью нормального протекающего коммуникативного действия. Способность человека действовать “в уме” может быть целенаправленно использована для обеспечения “контролируемой спонтанности”, являющейся важной характеристикой компетентного коммуникативного поведения [4].

Таким образом, коммуникативную компетентность целесообразно рассматривать как систему внутренних средств регуляции коммуникативных действий, выделяя в последней ориентирующую и исполнительную составляющие. Диагностика является в первую очередь процессом самоанализа, а развитие – процессом самосовершенствования средств организации коммуникативного взаимодействия. Коммуникативная компетентность как знание норм и правил общения, владения его технологией, является составной частью более широкого понятия «коммуникативный потенциал личности». Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия, в том числе и профессиональной подготовки специалистов.

### Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 1980.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. - СПб.: Лениздат, 1992.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. - М., 1995.
4. Кидрон А.А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: Автореф. канд. дисс. // Л., 1981.
5. Кон И.С. Социология личности. М.: Политиздат, 1967.

*Конференция «Ломоносов 2011»*

6. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. - СПб.: Питер Ком, 1999.

7. Шкуратова И.П. Когнитивный стиль и общение. - Ростов, 1994.

Слова благодарности

Научному руководителю Н.Н.Пачиной