О. А. Сорокина

ГОТОВНОСТЬ ВЫПУСКНИКА ВУЗА ТУРИСТСКОГО ПРОФИЛЯ К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КАК ЦЕЛЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Раскрываются сущность и структура готовности выпускника вуза туристского профиля к осуществлению эффективного делового общения как цели образовательного процесса. Рассматриваются требования, предъявляемые к цели образовательного процесса. Анализируются факторы, влияющие на развитие готовности будущего выпускника к осуществлению эффективного делового общения и на организацию делового общения в процессе его профессиональной деятельности.

Ключевые слова: готовность к осуществлению эффективного делового общения, цель образовательного процесса в вузе и предъявляемые к ней требования, готовность к осуществлению эффективного делового общения как цель образовательного процесса.

O. Sorokina

PREPAREDNESS OF UNIVERSITY GRADUATES MAJORING IN TOURISM TO EFFECTIVE BUSINESS COMMUNICATION AS THE GOAL OF THE EDUCATIONAL PROCESS

The nature and structure of preparedness of university graduates majoring in tourism to implement an effective business communication as the goal of the educational process. The requirements to the goal of an educational process are regarded, and the factors influencing the development of the preparedness of graduates to implement an effective business communication and the organization of business communication in the process of professional activities are analyzed.

Keywords: preparedness to implement an effective business communication, purpose of the university educational process and the requirements to it, preparedness to implement an effective business communication as the goal of an educational process.

В настоящее время индустрия туризма является одной из наиболее динамично развивающихся экономических отраслей. Для многих стран, и России в том числе, туризм является источником значительных валютных поступлений, он способствует созданию дополнительных рабочих мест, обеспечению занятости населения, расширению международных контактов.

Известно, что туризм как экономическое явление и наука о нем еще относительно молоды и находятся в процессе своего становления. Однако развитие туризма становится особенно актуальным в современных условиях, когда необходим своевременный и быстрый отклик на экономические и социальные изменения, происходящие в стране. Реализация установки на модернизацию практически всех сторон жизни общества, необходимость в пополнении кадрового состава предприятий и фирм высококвалифицированными специалистами, освоившими гуманистические ценности демократического общества и способными компетентно решать профессиональные задачи в постоянно изменяющихся условиях, творчески применять и пополнять теоретические знания, — все это требует от вузов осуществления активных усилий в целях построения эффективных педагогических систем и выпуска высококвалифицированных кадров [4].

Следует отметить, что уровень профессионализма делового общения менеджеров в организациях сферы туризма играет решающую роль в увеличении эффективности деятельности любого туристского предприятия. Опрос работников туристских предприятий (63 чел.) позволил определить, что на коммуникативный аспект приходится более 40% общего бюджета времени, отводимого на профессиональную деятельность. Однако несмотря на этот факт, в большинстве российских туристских организаций продолжает наблюдаться слабая профессионально-коммуникативная подготовка значительной части сотрудников, проявляющаяся в неумении осуществлять эффективное деловое общение.

Исследование научной литературы [3; 6] и профессиональной деятельности работников туристских организаций позволяет сделать вывод, что под функциональной готовностью работника турорганизации (будущего выпускника вуза туристской направленности) к эффективному деловому общению понимаются: его настроенность на продуктивное установление и развитие профессиональных и деловых контактов; нацеленность на результативный обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, на восприятие и понимание собеседников, а также владение способами саморегуляции и оказания влияния на сотрудников и клиентов зна-

ковыми средствами в целях формирования необходимого психического состояния, поведения и установок.

Функциональная готовность включает в себя:

а) мотивационную готовность специалиста к продуктивному установлению и развитию профессиональных и деловых контактов;

б) нацеленность на результативный обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия; восприятие и понимание собеседников, оказание влияния на них знаковыми средствами в целях формирования необходимого психического состояния, поведения и установок;

в) профессионально-коммуникативную компетентность выпускника;

г) его волевое развитие;

д) оптимальное протекание интеллектуально-познавательных, эмоционально-чувственных и психомоторных процессов.

Специалисты в области деловой коммуникации [1; 2 и др.] отмечают, что для полноценного общения молодой специалист должен располагать целым рядом умений, а именно: во-первых, быстро и правильно ориентироваться в условиях общения; во-вторых, грамотно планировать свою речь, выбирать подходящее содержание акта общения; в-третьих, находить адекватные средства для передачи этого содержания; в-четвертых, обеспечивать обратную связь. Если какое-либо из звеньев акта общения будет нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения: оно будет малоэффективным или вовсе неэффективным.

В ходе опроса выпускников вузов туристского профиля (103 чел.) было выявлено, чего не хватает студентам для того, чтобы быть уверенными в своей высокой готовности к осуществлению эффективного делового общения. В качестве основных причин студенты отметили, что им не хватает (в процентном соотношении):

– компетенции и практики — 62,5%;

– уверенности и эмоциональной устойчивости — 7,6%;

– умения ясно и точно излагать свои мысли — 4,1%;

– высокого статуса, необходимого для убеждения собеседников — 3,9%;

– времени для подготовки — 1,9%.

Интересными представляются и данные об оценке студентами вузов туристского профиля степени своей готовности к осуществлению эффективного делового общения (табл. 1).

Анализ факторов, влияющих на развитие готовности к осуществлению эффективного делового общения в процессе обучения, свидетельствует, что к причинам, оказывающим негативное воздействие на данный процесс, необходимо отнести [5]: индивидуально-психологические (недостаточно развитые мотивационные установки на осуществление высокоэффективной образовательной деятельности; негативные черты характера, сформировавшиеся до поступления в вуз; низкий уровень волевой регуляции поведения и эмоционально-волевой устойчивости; слабая теоретическая подготовленность, несистемное представление о круге задач профессиональной деятельности; отсутствие умений и навыков применять теоретические знания на практике, эффективно контролировать и оперативно вносить коррективы в свою деятельность); организационно-педагогические и методические (отсутствие у преподавателей единого понимания системы профессиональных ценностей, своей роли и единого подхода к организации деятельности по их формированию; недостаточно оптимизированное содержание подготовки будущих специалистов сферы туризма; низкий уровень педагогической культуры преподавателей; недостатки в управлении образовательной деятельностью студентов).

Помимо этих факторов, опрос выпускников, уже работающих в организациях сферы туризма (63 чел.), позволил выявить степень влияния на организацию эффек-

тивного делового общения дополнительного ряда факторов, оказывающих воздействие уже в процессе профессиональной деятельности (табл. 2).

Выявление факторов, негативно влияющих на развитие готовности будущих выпускников к осуществлению эффективного делового общения и на организацию делового общения в процессе профессиональной деятельности, позволяет разработать программу действий по повышению эффективности данного процесса. Центральное место в ней отводится постановке педагогических целей, которые представляют собой мысленное, заранее определяемое представление о результате педагогического взаимодействия, о качествах и состоянии личности будущего выпускника, которые предполагается сформировать [7]. К основным требованиям, предъявляемым к целям образовательного процесса, можно отнести следующие: реалистичность; структурированность; целостность; разложимость целей на подцели; диагностичность подцелей и целей в целом.

Если учитывать, что представление о результате педагогического взаимодействия должно быть максимально структурированным и четким, то содержание педагогической цели должны составить: сформированная мотивация, побуждающая к полной реализации имеющегося познавательного и творческого потенциала в области коммуникаций; развитые навыки и умения (быстро ориентироваться в условиях общения и планировать свою речь, правильно выбирать содержание акта общения, находить адекватные средства для передачи этого содержания, уметь обеспечивать обратную связь); устойчивая целевая установка на достижение максимально возможных результатов в ходе общения, а также уверенность в своих силах и возможностях.

Таблица 1

Оценка готовности студентов к осуществлению эффективного делового общения (в %)

Параметры	*«2»*	*«3»*	*«4»*	*«5»*
Умение ясно, лаконично и точно излагать свои мысли	—	13,8	66,2	20
Умение грамотно и эффективно дискутировать, отстаивать свое мнение	3,1	15,6	56,3	25
Умение согласовывать точки зрения при взаимодействии	4	24	44	28
Умение оказывать эффективное влияние на партнеров по общению	3,2	8,1	56,5	32,3
Умение ненавязчиво и красиво презентовать себя перед партнером по общению	1,6	18	41,1	39,3
Стремление к обязательному достижению поставленных целей	—	7,7	52,3	40

Таблица 2

Факторы, влияющие на организацию делового общения в процессе профессиональной деятельности

№ п/п	*Фактор*	*%*
1	Индивидуально-психологический	33,7
2	Предметность общения	19,5
3	Специфичность профессиональной деятельности	18,8
4	Социально-психологический	14,4
5	Организационный	13,6

Таким образом, готовность выпускника вуза туристского профиля к осуществлению эффективного делового общения является важной и весьма сложно структурированной характеристикой высококвалифицированного специалиста, которая как цель образовательного процесса требует учитывать действие всей совокупности факторов, влияющих как на ее развитие при обучении студента в вузе, так и на организацию делового общения в процессе профессиональной деятельности будущего выпускника.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Бодалев А. А.* Психология общения. М.; Воронеж, 1996.
2. *Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П.* Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: Учебное пособие. СПб.: Д.А.Р.К., 2005.
3. *Данилова М. М., Шарухин А. П., Шарухина Т. Г.* Профессиональная подготовка менеджеров хозяйствующих организаций сферы туризма: Монография. СПб.: Д.А.Р.К., 2006.
4. *Закорин Н. Д.* Профессиональная готовность менеджеров туристских предприятий как субъектов эффективной инновационной деятельности // Инновационная культура управленческой деятельности менеджеров предприятий сферы туризма: Монография. СПб.: Д.А.Р.К., 2005.
5. *Карпов В. В.* Психолого-педагогические основы многоступенчатой профессиональной подготовки в вузе. СПб., 1992.
6. *Полдолина М. Л.* Как подготовить конкурентоспособного выпускника. М.: Акад. проф. образования, 2002.
7. Педагогический энциклопедический словарь / Гл. ред. Б. М. Бим-Бад. М.: Изд-во БРЭ, 2002.

REFERENCES

1. *Bodalev A. A.* Psihologija obschenija. M.; Voronezh, 1996.
2. *Vlasova T. I., Danilova M. M., Sharuhin A. P.* Professional'noe i delovoe obschenie v sfere turizma: uchebnoe posobie. SPb.: D.A.R.K., 2005.
3. *Danilova M. M., SHaruhin A. P., Sharuhina T. G.* Professional'naja podgotovka menedzherov hozjajstvujuwih organizacij sfery turizma: Monografija. SPb.: D.A.R.K., 2006.
4. *Zakorin N. D.* Professional'naja gotovnost' menedzherov turistskih predprijatij kak subjektov effektivnoj innovacionnoj dejatel'nosti // Innovacionnaja kul'tura upravlencheskoj dejatel'nosti menedzherov predprijatij sfery turizma: Monografija. SPb.: D.A.R.K., 2005.
5. *Karpov V. V.* Psihologo-pedagogicheskie osnovy mnogostupenchatoj professional'noj podgotovki v vuze. SPb., 1992.
6. *Poldolina M. L.* Kak podgotovit' konkurentosposobnogo vypusknika. M.: Akad. prof. obrazovanija, 2002.
7. Pedagogicheskij enciklopedicheskij slovar' / Gl. red. B. M. Bim-Bad. M.: Izd-vo BRE, 2002.