

## ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ СТУДЕНТОВ ВУЗА К ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКО-СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

.....

**Т. А. Асеева<sup>1</sup>**

В статье раскрыты результаты психолого-педагогического эксперимента, направленного на формирование готовности студентов вузов к организации туристско-сервисной деятельности.

*Ключевые слова:* готовность, мотивация, организация туристско-сервисной деятельности.

The article reveals some results of a psycho pedagogical experiment aimed at building preparedness of students of higher education institutions for the tourist and service activities.

*Key words:* readiness, motivation, organization of tourist and service activity.

Современные педагоги и психологи едины в том, что качество выполнения любой деятельности и ее результат зависят от готовности индивида к выполнению этой деятельности. Именно готовность студентов вызывает целенаправленную активность, определяющую выбор средств и приемов, их упорядочение для достижения целей [3; 5; 6; 8]. Общее понимание готовности применимо к различным видам деятельности, поэтому готовность студентов вуза к организации туристско-сервисной деятельности рассматривалась нами как единство четырех взаимосвязанных структурных блоков: коммуникативного, эмоционального, когнитивного, мотивационно-личностного. Специалист в области организации туристско-сервисной деятельности должен быть тонким психологом, знать потребности клиента, владеть такими личностными качествами, как доброжелательность, коммуникабельность, самообладание, высокое чувство юмора, спокойствие, общительность и т. д. [1; 2; 4].

Общей целью исследования было обоснование условий и методов формирования готовности студентов вузов к организации туристско-сервисной деятельности. Была разработана специальная программа формирования этой го-

---

<sup>1</sup> Асеева Таисия Афанасьевна — старший преподаватель Южного института менеджмента, г. Краснодар. Эл. почта: genciana369@mail.ru

товности, направленная как на улучшение профессионально значимых умений и навыков в организации туристско-сервисной деятельности, так и на повышение уровня мотивации, интереса к профессии, что в будущем должно способствовать успешному выполнению деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Программа апробировалась на протяжении 7 лет в Южном институте менеджмента (г. Краснодар). Занятия проводились в форме групповой работы по аналогии с группами тренинга по формированию умений и навыков. Возраст членов группы — 18-20 лет. Всего предусмотрено 10 занятий по 2-2,5 часа каждое 1-2 раза в неделю. Время проведения цикла составляет до 10 недель.

Программа занятий включала следующие темы:

1. Роль готовности студента вуза к организации туристско-сервисной деятельности.
2. Классификация профессий к организации туристско-сервисной деятельности.
3. Роль жизненных ценностей при выборе туристско-сервисной профессии.
4. Развитие умений по принятию решений к организации туристско-сервисной деятельности.
5. Эмоциональная культура как фактор успешности в организации туристско-сервисной деятельности.
6. Умение учитывать свои сильные и слабые стороны при организации туристско-сервисной деятельности.
7. Коммуникативная культура и этика общения в организации туристско-сервисной деятельности.
8. Установление и развитие коммуникации при взаимодействии с клиентом в сфере туристско-сервисной деятельности.
9. Умение учитывать сильные и слабые стороны своей личности в сфере туристско-сервисной деятельности.
10. Итоговое занятие по формированию готовности применения полученных знаний к организации туристско-сервисной деятельности.

По нашему предположению, процесс прохождения программы должен способствовать формированию готовности студентов вуза к организации туристско-сервисной деятельности.

Для проверки высказанного предположения до и после прохождения программы были проведены измерения коммуникативного, эмоционального, когнитивного, мотивационно-личностного параметров готовности. Использовалась процедура групповой оценки качеств студентов, позволяющая раскрыть основные блоки готовности. Каждый из участников группы оценивал всех других членов группы по 10-балльной шкале; в итоге выводил

Таблица 1

Динамика показателей коммуникативного блока готовности к организации туристско-сервисной деятельности, средние значения

Показатели коммуникативного блока	До участия в программе	После участия в программе	Значимость различий
Культура общения	6,3	7,1	0,0001**
Культура речи	6,5	6,7	0,04*
Умение устанавливать контакт с клиентом	7,2	7,8	0,0001***
Инициативность в общении	6,2	7,1	0,0001**
Ораторские способности	7,8	8,3	0,0003**
Уверенность и артистизм	6,9	7,2	0,005**
Невербальная грамотность	6,2	6,5	0,04*

\*\* — различия значимы при  $p < 0,01$ ; \* — различия значимы при  $p < 0,05$ .

лась среднегрупповая оценка каждого качества до и после реализации программы. Объём выборки формирующего эксперимента, результаты которого излагаются далее, составил 38 чел. Математическая обработка данных исследования проводилась с использованием статистических модулей пакета Statistika 7.0. Данные были проверены на нормальность с помощью критерия Колмогорова — Смирнова. Достоверность различий показателей личностных характеристик по всем блокам определялась с помощью t-критерия Стьюдента.

Результаты динамики показателей по всем четырём блокам представлены в табл. 1-4.

Как следует из табл. 1, динамика всех показателей коммуникативного блока улучшилась. Наибольший прирост наблюдается по таким качествам, как культура общения (+0,85), инициативность в общении (+0,9), умение устанавливать контакт с клиентом (+0,6), ораторские способности (+0,5).

Динамика эмоционального блока также характеризуется улучшением показателей, но, в отличие от коммуникативного блока, статистически значимые изменения наблюдаются по пяти качествам из семи. Наиболее существенны изменения по таким показателям, как умение поставить себя на место партнера (+0,9), умение чувствовать состояние собеседника (+0,7). Эти сдвиги по смыслу близки к наиболее существенным сдвигам в коммуникативном блоке; можно сделать вывод, что программа имеет выраженную направленность на формирование эмпатии.

В результате использования программы большинство показателей когнитивного блока улучшилось. Только по одному показателю (умение смотреть на привычные действия, поступки людей по-новому) наметилось ухудшение, но изменение не является статистически значимым. Наибольший же прирост

Таблица 2

Динамика показателей эмоционального блока готовности к организации туристско-сервисной деятельности

Показатели эмоционального блока	До участия в программе	После участия в программе	Значимость различий
Умение чувствовать состояние собеседника	7,1	7,8	0,0001**
Отзывчивость	6,0	6,5	0,014*
Умение управлять своими эмоциями	6,3	6,8	0,0007**
Умение поставить себя на место партнера	5,9	6,8	0,0001**
Умение учитывать эмоциональный настрой клиента	6,7	6,9	0,08
Умение открыто выражать свои чувства	7,1	7,5	0,007**
Терпимость к поведению, отличному от собственного поведения	6,0	6,2	0,26

\*\* — различия значимы при  $p < 0,01$ ; \* — различия значимы при  $p < 0,05$

Таблица 3

Динамика показателей когнитивного блока готовности к организации туристско-сервисной деятельности

Показатели когнитивного блока	До участия в программе	После участия в программе	Значимость различий
Устойчивая потребность в знаниях по туризму	7,2	7,5	0,02*
Любознательность	7,5	7,8	0,056
Находчивость	7,2	7,5	0,004**
Умение разбираться в людях	5,6	5,9	0,009**
Умение смотреть на привычные действия, поступки людей по-новому	6,2	6,0	0,26
Умение прогнозировать поступки, развитие отношений	6,0	6,7	0,0009**
Умение ценить юмор	6,0	7,1	0,0001**
Стремление перенять что-то хорошее, ценное	5,9	6,7	0,0001**

\*\* — различия значимы при  $p < 0,01$ ; \* — различия значимы при  $p < 0,05$ .

*Таблица 4*

Динамика показателей мотивационно-личностного блока готовности к организации туристско-сервисной деятельности

Показатели мотивационно-личностного блока	До участия в программе	После участия в программе	Значимость различий
Доброжелательность	7,6	8,0	0,008**
Психолого-педагогический такт	5,2	5,4	0,32
Чувство долга и ответственность	7,2	7,4	0,056
Умение устанавливать искренние отношения	5,2	5,6	0,007**
Объективность в оценках клиента, ситуации	6,0	6,7	0,0008**
Широта взглядов	6,0	6,2	0,26
Умение достигать цели с учётом интересов клиента	6,2	6,7	0,0001**
Уважение личности клиента	6,2	6,7	0,0001**

\*\* — различия значимы при  $p < 0,01$ ; \* — различия значимы при  $p < 0,05$ .

наблюдается по таким показателям, как умение ценить юмор (+1,1), стремление перенять что-то хорошее, ценное (+0,8), умение прогнозировать поступки, развитие отношений (+0,7).

В целом зафиксировано улучшение показателей и мотивационно-личностного блока, но сдвиги оказались не такими выраженными, как по другим блокам. Это можно объяснить более интегративным характером показателей мотивационно-личностного блока. Наиболее существенные сдвиги наблюдаются по таким показателям, как объективность в оценках клиента, ситуации (+0,7), умение достигать своих целей с учетом интересов клиента или партнера (+0,5), уважение личности клиента или партнера (+0,5).

Результаты проведённого исследования свидетельствуют о том, что в результате занятий по предложенной программе у студентов наблюдается положительная динамика показателей всех четырех блоков (коммуникативного, эмоционального, когнитивного, мотивационно-личностного). Характер динамики близок к тем результатам, которые дает успешное прохождение тренингов профессионального самоопределения [7], что является дополнительным подтверждением её валидности. Однако преимущество данной программы состоит в том, что она разработана для студентов, специализирующихся в области туризма и сервиса, насыщена соответствующими содержательными элементами и позволяет студентам реализовывать и улучшать получаемые профессиональные знания и умения.

Таким образом, наше исходное предположение подтвердилось, а следовательно, данная программа может использоваться в процессе подготовки студентов к организации туристско-сервисной деятельности.

### **Библиографический список**

1. *Гаранина Е.Н.* Формирование профессиональных навыков обслуживания туристов в процессе подготовки менеджеров гостеприимства: автореф. дис.... канд. пед. наук. М., 1999.
2. *Горячева Т.К.* Профессиональная подготовка менеджеров туризма средствами природного рекреационного потенциала региона: дис. ... канд. пед. наук. Сходня, 1999.
3. *Зинченко В.П.* (при участии С. Ф. Горбова, Н. Д. Гордеевой) Психологические основы педагогики (Психолого-педагогические основы построения системы развивающего обучения Д. Б. Эльконина — В. В. Давыдова): учеб. пособие. М.: Гардарики, 2002.
4. *Канина Е.Н.* Формирование профессиональнозначимых качеств студентов туристских вузов в процессе изучения информатики: автореф. дис. ... канд. пед. наук. М., 2000.
5. *Климов Е.А.* Психология профессионального самоопределения. М.: Академия, 2004.
6. *Митина Л.М.* Психология развития конкурентоспособной личности. М., Воронеж: МПСИ; НПО «МОДЭК», 2002.
7. *Пряжников Н.С.* Методы активизации профессионального и личностного самоопределения: учеб.-метод. пособие. М.; Воронеж: МПСИ; НПО «МОДЭК», 2002.
8. *Шадриков В.Д.* Психология деятельности и способности человека. М.: Логос, 1996.