

На правах рукописи



САЛЯЕВА Елена Юрьевна

**РАЗВИТИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
БАКАЛАВРОВ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «СЕРВИС»**

13.00.08 – теория и методика
профессионального образования

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Чебоксары - 2014

Работа выполнена в ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К.Минина»

Научный руководитель: доктор педагогических наук, профессор
Заслуженный деятель науки РФ,
Заслуженный работник высшей школы РФ
Петров Юрий Николаевич

Официальные оппоненты: **Петров Алексей Юрьевич**
доктор педагогических наук, профессор,
ГБОУ ДПО «Нижегородский институт
развития образования»,
декан факультета профессионального
технологического образования

Александрова Наталья Сергеевна
доктор педагогических наук, профессор,
НОУ ВПО «Вятский социально-экономический
институт»,
кафедра педагогики,
профессор кафедры педагогики

Ведущая организация: ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный
технологический университет»

Защита состоится 2 декабря в 12.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.300.01, созданного на базе ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный педагогический университет им. И. Я. Яковлева» по адресу: 428000, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. К. Маркса, 38.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный педагогический университет им. И. Я. Яковлева» chgru.edu.ru.

Автореферат _____.

Ученый секретарь
диссертационного совета
доктор педагогических наук,
профессор



Лавина Т.А.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Уровень развития науки и техники в современном информационном мире, прогрессивные изменения в различных сферах жизни и деятельности людей невозможны без кардинальных изменений в системе образования. Именно образование выступает тем фактором, который объективно обуславливает трансформации, происходящие в политике и экономике, социальной и культурной сферах жизни и деятельности людей.

Происходящие в системе образования изменения нашли отражение в современных Федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), в которых определены требования к результатам освоения основных образовательных программ бакалавриата в виде нескольких групп компетенций. В первую очередь выделяются общекультурные и профессиональные компетенции. При этом учитывается принцип открытости европейского пространства высшего образования, предполагающий установление системы связей Европы с другими регионами мира. Возможность установления этой системы контактов тесно связана не только с высоким уровнем профессионализма, но и с наличием коммуникативной компетентности студентов и выпускников вузов.

Коммуникативная компетентность по праву должна стать одной из важнейших компетенций современного профессионала, вне зависимости от полученного им уровня образования. Исходя из того, что коммуникативная компетентность предполагает не только развитие умений, непосредственно касающихся речевой деятельности (говорить, слушать, читать, писать), но и умений лингвистических (знание языковых нормативов, умение ими пользоваться, адекватно ситуации общения), а также культуроведческих (знание о культуре речи), ряд исследователей (Е.А. Архипова, Е.А. Быстрова, Г.Г. Городилова, И.А. Зимняя, А.А. Леонтьев и др.) рассматривают ее, как некое интегративное образование, включающее в себя мотивационный, когнитивный и операциональный компоненты.

Областью наших научных интересов является изучение возможностей оптимизации процесса профессионального становления будущих специалистов сферы сервиса, являющейся одной из наиболее динамично развивающихся отраслей современной экономики. Расширение потребности населения в получении качественных информационных, бытовых, туристических и прочих услуг, с одной стороны, и повышение требований к их качеству - с другой, объективно обуславливают спрос на кадры высокого уровня квалификации, владеющие как сугубо профессиональными знаниями, умениями и практическим опытом, так и культурой взаимодействия, общения с клиентами.

Осуществленный нами анализ ФГОС ВПО позволяет говорить о том, что развитию коммуникативной компетентности студентов в данном нормативном документе уделяется недостаточное внимание. В процессе освоения тех

базовых дисциплин, которые предлагаются ФГОС ВПО для изучения студентами, и которые определенным образом ориентированы на формирование коммуникативной культуры и компетентности («Культурология», «Психология и педагогика», «Русский язык и культура речи», «Профессиональная этика и этикет»), формирования коммуникативной компетентности будущих бакалавров направления подготовки «Сервис» в полном объеме не происходит. Целевыми ориентирами вышеобозначенных учебных дисциплин, в первую очередь, является формирование когнитивного компонента коммуникативной компетентности. Сформировать же мотивационный и операциональный компоненты, непосредственно связанные с развитием коммуникативных способностей, культуры взаимодействия в процессе изучения только лишь этих дисциплин, на наш взгляд, не представляется возможным.

Проблема качественной профессиональной подготовки специалиста не является для отечественной педагогической теории совершенно новой. Интерес к данной проблематике фиксируется не только у ученых, работающих в сфере профессионального образования. Заинтересованность данным вопросом обнаруживается в работах философов (В.И. Арнольдov, Н.А. Бердяев, В.С. Библер, Б.С. Гершунский, А.И. Новиков, Д.В. Чернилевский и др.), чьи идеи об уникальности образовательного процесса, обеспечивающего оптимальный уровень развития личности, на наш взгляд, составляют методологическую основу решения проблемы формирования профессиональной компетентности.

С позиций культурологического подхода проблема профессионализма рассматривается в работах Е.В. Бондаревской, И.Е. Видт, Н.Б. Крылова и пр. Обращаются к вопросам формирования профессиональной культуры и представители психолого-педагогической науки (В.А. Болотов, Б.С. Гершунский, А.К. Маркова, Ю.А. Поваренкова, В.Д. Шадриков и др.), рассматривая профессионализм как достояние личности, способствующее ее оптимальному развитию. При этом, как отмечает Е.А. Смирнова, одной из важнейших ступеней развития профессионализма является профессиональная компетентность.

Анализ исследований в области интересующей нас проблематики, а также изучение практики формирования профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», позволили обозначить следующие существенные **противоречия**:

- между современными требованиями работодателей и потребителей услуг к профессионально-коммуникативной компетентности работников сферы сервиса и реальным уровнем данной компетентности у будущих бакалавров по направлению подготовки «Сервис», не соответствующим предъявляемым требованиям;
- между стоящей перед вузами задачей совершенствования профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по

направлению подготовки «Сервис» и недостаточной разработанностью методологических и технологических основ решения этой задачи.

Выявленные противоречия позволили сформулировать **проблему исследования**: каковы модель и педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» в системе высшего профессионального образования?

Объект исследования: процесс профессиональной подготовки бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Предмет исследования: модель и педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Цель исследования: разработать, теоретически обосновать и экспериментальным путем апробировать модель и педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Гипотеза исследования: Развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» в процессе получения ими высшего образования будет эффективным, если:

- определены сущность и содержание профессионально-коммуникативной компетентности, как профессионально-личностного образования бакалавров по направлению подготовки «Сервис», разработаны критерии и показатели уровня ее сформированности;

- спроектирована модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», включающая целевые ориентиры, методологические подходы, сущность, структуру и логику исследуемого процесса, представленную подготовительным (знаниевым), основным (деятельностным) и заключительным (рефлексивным) этапами;

- реализованы педагогические условия: разработка авторской модульной учебной программы спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра»; применение инновационных педагогических технологий в процессе изучения спецкурса; разработаны технологии оценки уровня сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

В соответствии с целью и гипотезой исследования были определены следующие его **задачи**:

1. Определить сущность и содержание профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», разработать критерии и показатели уровня ее сформированности.

2. Разработать и научно обосновать модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

3. Выявить педагогические условия, способствующие эффективному развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

4. Экспериментально апробировать модель и педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Методологическую основу исследования составили:

- основополагающие концептуальные идеи, касающиеся гуманизации и реформирования образования (И.Д. Зверев, И.Я. Лернер, М.С. Скаткин, В.А. Сластенин);

- теория деятельностного подхода к развитию личности (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, К.К. Платонов, Г.И. Щукина и др.);

- основные положения культурологического (Е.В. Бондаревская, И.Е. Видт, Н.Б. Крылов, Д.С. Лихачев и др.) и компетентностного (В.И. Байденко, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, А.К. Маркова, Ю.Г. Татур, А.В. Хуторской и др.) подходов.

Теоретической основой исследования послужили:

- положения теории коммуникативной деятельности и общения (Г.М. Андреева, Л.Л. Балужева, М.М. Бахтин, А.А. Бодалев, Б.Ф. Ломов, А.В. Мудрик, В.И. Мясищев, Б.Д. Прыгин, С.Л. Рубинштейн и пр.);

- идеи коммуникативно-деятельностного подхода к процессу обучения (И.А. Зимняя, Г.А. Китайгородская и др.);

- исследования в области профессионального обучения (Т.М. Лобышева, Ю.Н. Петров, К.Н. Фадеева и др.);

- труды А.А. Балаева, Б.Д. Эльконина, А.А. Вербицкого и др., в которых обоснована возможность применения инновационных методов обучения в вузе;

- научные труды по сервисной деятельности (Г.А. Аванесова, О.Т. Лойко, Т.Н. Третьякова, В.К. Карнаухова и др.).

Нормативно-правовую базу исследования составили:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ);

- Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22.08.1996 № 125-ФЗ (ред. от 06.10.2011);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 7 февраля 2011 г. №61 «О федеральной целевой программе развития образования на 2011-2015 годы»;

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис

(квалификация (степень) «бакалавр») Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2009г. №627;

– «Концепция модернизации Российского образования на период до 2020 года»;

Проверка гипотезы и решение выше обозначенных исследовательских задач осуществлялось посредством следующих **методов**:

- *теоретические*, предполагающие изучение, анализ и обобщение результатов психолого-педагогических и методических исследований;

- *эмпирические*, включающие в себя опрос, тестирование, самооценку и экспертную оценку, педагогический эксперимент (констатирующий, формирующий и контрольный),

- *методы статистической* обработки полученных экспериментальных данных (статистическая обработка данных, качественный и количественный анализ полученных результатов исследования).

Опытно-экспериментальная база исследования: диссертационное исследование выполнено на базе ФГБОУ ВПО «Волжский государственный инженерно-педагогический университет» (в настоящее время ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина»). Отдельные элементы гипотезы проверялись на базе Института пищевых технологий и дизайна - филиал ГБОУ ВПО «Нижегородский государственный инженерно-экономический институт» и Нижегородского института технологий и управления (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского». Общее количество респондентов, принявших участие в исследовании - 300 человек.

Организация и этапы исследования. Диссертационное исследование проводилось с 2006 г. по 2013 г. в три этапа.

Первый этап (2006-2008 гг.): осуществлялся анализ философской, культурологической, психолого-педагогической и методической литературы, что способствовало уточнению области и частного направления диссертационного исследования, а также определению его научного аппарата (цели, предмета, рабочей гипотезы, задач и программы исследования).

На втором этапе (2008-2011 гг.) на основе осуществленного анализа исследований по интересующей проблеме, посредством дальнейшего научного поиска была разработана экспериментальная модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»; определены педагогические условия реализации данной модели, уточнены критерии оценки уровней сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» с учетом мотивационного, когнитивного, операционально-технологического, личностного и

рефлексивного компонентов; реализован констатирующий этап экспериментального исследования, проанализированы его результаты.

На третьем этапе (2011-2013 гг.) осуществлялся формирующий эксперимент; анализировались, интерпретировались и обобщались полученные по итогам формирования результаты развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»; формулировались выводы; оформлялся литературный текст диссертационного исследования.

Научная новизна исследования:

- в соответствии с современными подходами к модернизации и реформированию высшего профессионального образования, а также исходя из идей культурологической и гуманистической парадигм образовательного процесса определены сущностные характеристики профессионально-коммуникативной компетентности как значимого профессионально-личностного образования студентов – бакалавров по направлению подготовки «Сервис»;

- спроектирована модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», представленная целевыми ориентирами, общедидактическими подходами, синтезом компонентных составляющих (мотивационный, когнитивный, операционально-технологический, личностный, рефлексивный), раскрывающих логику исследуемого процесса;

- выявлены педагогические условия, способствующие эффективному развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»: разработка авторской модульной учебной программы спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра»; применение инновационных педагогических технологий в процессе изучения спецкурса; разработка технологии оценки уровня сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что работа вносит определенный вклад в теорию и методику профессионального образования в аспекте совершенствования профессиональной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис». В диссертации раскрыты сущность и содержание понятия «профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»; определены критерии и показатели уровня ее сформированности; разработана модель, научно обоснованы педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Практическая значимость данного исследования определяется возможностью применения модели, педагогических условий развития

профессионально-коммуникативной компетентности, критериально-оценочного аппарата определения уровня развития профессионально-коммуникативной компетентности не только в рамках подготовки бакалавров по направлению подготовки «Сервис», но и в целях решения задач профессиональной подготовки выпускников более широкого диапазона направлений бакалавриата.

Разработанная авторская учебная программа спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра», состоящая из модулей (вводный модуль «Введение в профессионально-коммуникативную деятельность», модуль «Базовый тренинг профессионально-коммуникативной компетентности», модуль «Слагаемые профессионально-коммуникативной компетентности бакалавра по направлению подготовки «Сервис»)), может быть использована в образовательном процессе вузов, а также в системе повышения квалификации специалистов сферы сервиса.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечены опорой на фундаментальный анализ психолого-педагогических исследований; использованием комплекса эмпирических методов и методик, полностью соответствующих целевым ориентирам данного диссертационного исследования; объективностью полученных экспериментальных данных, что подтверждается их анализом в плане количества и качества; участием лично автора в управлении процессом развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись в ходе экспериментальной работы на кафедре профессиональной педагогики ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина».

Основные теоретические положения и выводы были изложены автором в докладах на семинарах и научно-практических конференциях: «Интеграционные процессы в развитии химии, экологии, экономики и образования сегодня» (Н.Новгород, 2006г.), «Управление качеством обучения в системе непрерывного профессионального образования (в контексте Болонской декларации)» (Москва, 2006г.), «Стратегия развития пищевой промышленности» (Н.Новгород, 2007г.), «Современная наука в контексте социально-экономических изменений в России: гипотезы, теория, практика» (Н.Новгород, 2012г.), «Введение ФГОС в образовательный процесс: проблемы, опыт, результаты» (Н. Новгород, 2012г.), на Международной научной конференции «Гуманитарные науки и современность» (Москва, 2014)., а также ежегодно докладывались и обсуждались на научных конференциях аспирантов и преподавателей ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина».

Материалы по теме диссертационного исследования нашли отражение в публикациях автора (всего 8 работ общим объемом 18,8 п.л., 3 из которых

опубликованы в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ).

Положения, выносимые на защиту:

1. Профессионально-коммуникативная компетентность бакалавров по направлению подготовки «Сервис» представляет собой интегративное профессионально-личностное образование, представленное совокупностью мотивации и потребности в успешной коммуникации с потребителями услуг; знаний в области сервиса и коммуникаций, умений применять эти знания в сервисной деятельности для удовлетворения потребностей клиентов, создания обстановки максимального благоприятствования качественному обслуживанию потребителей. Профессионально-коммуникативная компетентность бакалавров по направлению подготовки «Сервис», как интегративное образование включает мотивационный, когнитивный, операционально-технологический, личностный и рефлексивный компоненты.

2. Критериями и показателями уровня (высокий, средний, низкий) сформированности профессионально-коммуникативной компетентности у бакалавров по направлению подготовки «Сервис» в соответствии с компонентами данной компетентности являются:

- когнитивный (система знаний о специфике и средствах коммуникативной деятельности в сфере сервиса);

- мотивационный (наличие у коммуниканта потребности в предстоящем взаимодействии с клиентом);

- операционально-технологический (коммуникативные умения и навыки для эффективного взаимодействия при оказании сервисных услуг);

- личностный (эмпатия, толерантность, проявление субъектности в процессе взаимодействия с клиентом);

- рефлексивный (способность коммуниканта анализировать реализуемые акты коммуникации, адекватно оценивать себя и потребителя, как субъектов сервисной деятельности).

3. Развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» способствует разработка и внедрение модели, представленной общедидактическими целевыми ориентирами, методологическими подходами, синтезом компонентных составляющих профессионально-коммуникативной компетентности (мотивационным, когнитивным, операционально-технологическим, личностным и рефлексивным). Данная модель раскрывает сущность, структуру и логику развития профессионально-коммуникативной компетентности личности, объединяя элементы в их взаимосвязи и взаимозависимости, что позволяет обеспечить подготовку к профессионально-коммуникативной деятельности в структурах высшего образования и достичь оптимального уровня развития у бакалавров по направлению подготовки «Сервис» профессиональных и коммуникативных умений и навыков, а также

необходимых и значимых для профессионального и личностного развития коммуникативных способностей.

4. Реализация совокупности педагогических условий: разработка модульной программы спецкурса, направленного на развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис»; применение инновационных педагогических технологий в процессе изучения спецкурса; разработка технологии оценки уровня сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» обеспечивает эффективное развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» в процессе обучения в вузе.

Структура диссертационной работы: введение, две главы, заключение, список литературы (140 наименований). Объем диссертации – 161 страница компьютерного текста с 7 таблицами и 11 рисунками.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во *введении* обосновывается актуальность исследуемой темы, сформулирована проблема, определены объект, предмет, цель, гипотеза и задачи исследования, характеризуются его методологические и теоретические основы, методы и этапы исследовательской работы, раскрыты научная новизна исследования, его теоретическая и практическая значимость, представлены сведения об апробации результатов исследования, излагаются положения, выносимые на защиту.

В *первой главе* «Теоретические основы развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»» осуществляется теоретический анализ состояния исследуемой проблемы в педагогической теории и практике, рассматриваются понятия «компетенция», «компетентность», «профессиональная компетентность», «коммуникативная компетентность»; определяется структура и содержание «профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»».

Феномен профессиональной компетентности изучали многие ученые-исследователи, такие как В.А. Болотов, И.А. Зимняя, Э.Ф. Зеер, А.К. Маркова, Ю.Г. Татур, А.В. Хуторской и др. В их трудах раскрывается сущность профессиональной компетентности, ее структура, обосновываются пути формирования профессиональной компетентности. Эффективность развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» во многом зависит от степени разработанности понятия «профессионально-коммуникативная компетентность бакалавра». Это понятие еще не обрело научной завершенности, поэтому потребовалось уточнить его сущность и содержание.

В результате анализа трудов различных ученых (И.А. Зимняя, Э.Ф. Зеер, А.К. Маркова, А.В. Хуторской и др.) мы сформулировали следующие понятия:

- *профессиональной компетентности*, под которой мы понимаем одну из характеристик субъекта труда, включающую знания, умения, навыки, а также личностные качества, необходимые для удовлетворения определенного вида профессиональной деятельности и отражающую уровень ее эффективности;

- *коммуникативной компетентности*, которую мы определяем, как сложное интегративное личностное образование, представленное совокупностью знаний, умений, практического опыта человека, а также спектра его личностных характеристик, обеспечивающих успешность коммуникативной деятельности (особое значение, с нашей точки зрения, имеют в данном случае модальность и устойчивость эмоциональных состояний);

- *профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»*, которая представляет собой интегративное профессионально – личностное образование, представленное совокупностью мотивации и потребности в успешной коммуникации с потребителями услуг; знаний в области сервиса и коммуникаций, умения применять эти знания в сервисной деятельности для удовлетворения потребностей клиентов, создавая при этом обстановку максимального благоприятствования качественного обслуживания потребителей.

Основываясь на результатах исследований С.И. Архангельского, В.П. Беспалько, В.В. Давыдова, В.С. Ильина, В.В. Краевского, М.М. Левиной, А.Н. Леонтьева, И.Я. Лернера, Ю.Н. Петрова и ряда других ученых, с разных позиций рассматривающих специфику и возможности применения метода моделирования в рамках осуществляемой исследовательской деятельности (с позиций деятельностного подхода – работы В.В. Давыдова, А.Н. Леонтьева и др.; с точки зрения целостного подхода к рассмотрению образовательного процесса – работы В.С. Ильина, И.Я. Лернера и пр.; в рамках разрабатываемых теорий профессионального и личностного становления специалиста – работы М.М. Левиной, Ю.Н. Петрова, и т.д.) в рамках осуществляемого нами исследования была разработана модель развития профессиональной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Разработанная педагогическая модель, (рис. 1) представляет собой целостную систему и включает целевой, содержательный, процессуальный, технологический и результативный компоненты.



Рис. 1. Педагогическая модель процесса развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»

А именно:

- целевой компонент предполагает определение цели исследования, реализация которой позволит обеспечить завершенность процесса развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»;
- содержательный компонент определяет диапазон информации, предлагаемой студентам в рамках изучения разных дисциплин ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 «Сервис» и ориентированной на овладение необходимой для осуществления успешной коммуникации системой знаний, умений и практического опыта;
- процессуальный компонент раскрывает совокупность форм организации образовательного процесса в ВУЗе, ориентированного на развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» и представлен системой лекционных и практических занятий, направленных на формирование у студентов знаний, умений, навыков, а также личностных характеристик, необходимых для

осуществления эффективного взаимодействия (коммуникации), как в рамках текущей учебной, так и предстоящей профессиональной деятельности;

- технологический компонент. В рамках разработанной модели под технологией мы понимаем совокупность методов и приемов, реализуемых в образовательно-воспитательном процессе со студентами. Опираясь на целевые ориентиры разработанной экспериментальной модели развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», а также на те профессиональные компетенции, которые будут, на наш взгляд, обуславливать эффективность и результативность профессиональной деятельности именно в сфере сервиса, в качестве базовых мы определяем активные методы обучения (деловые игры, тренинги и пр.), ориентированные, в первую очередь, на формирование необходимых в предстоящей профессиональной деятельности практических умений и навыков в области осуществления разноаспектной и разнонаправленной коммуникативной деятельности;

- результативный компонент. Определяет эффективность функционирования разработанной модели в следующих аспектах:

- знания, умения, навыки, уровень их сформированности;

- способность и готовность к мобильному использованию информации (знаний), а также умений и навыков, их «переносу» из одних учебных дисциплин в другие;

- степень сформированности, а также качество, характер и направленность личностного отношения к позитивному межличностному взаимодействию.

Нами были определены следующие *педагогические условия*, объективно обуславливающие эффективность процесса развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»:

- разработка авторской модульной учебной программы спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра»;

- применение инновационных педагогических технологий в процессе изучения спецкурса;

- разработка технологии оценки уровня сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Таким образом, в первой главе диссертационного исследования подробно рассмотрены сущность, структура профессионально-коммуникативной компетентности, представлена модель и педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Во второй главе «Экспериментальная работа по развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по

направлению подготовки «Сервис»» определяются цели и задачи этапов экспериментального исследования, описывается реализация практической модели и педагогических условий эффективного развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», анализируются результаты экспериментальной работы. Основной целью экспериментальной работы явилась проверка выдвинутой гипотезы.

Констатирующий эксперимент был направлен на решение следующих задач: изучить состояние проблемы развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» в образовательном процессе вуза, определить методы диагностики, позволяющие эффективно оценить уровень развития данной компетентности, выявить уровень развития исследуемой компетентности у бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Исходя из выделенных нами компонентов профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», оценочные процедуры были представлены в виде комплекса методов, критериев и уровней, позволяющих изучить компоненты профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров. Обобщенный анализ полученных экспериментальных данных нами представлен на рисунке 2.

При этом мы учитывали данные, полученные при изучении всех компонентных составляющих профессионально-коммуникативной компетентности (когнитивного, мотивационного, операционно-технологического, личностного, рефлексивного).

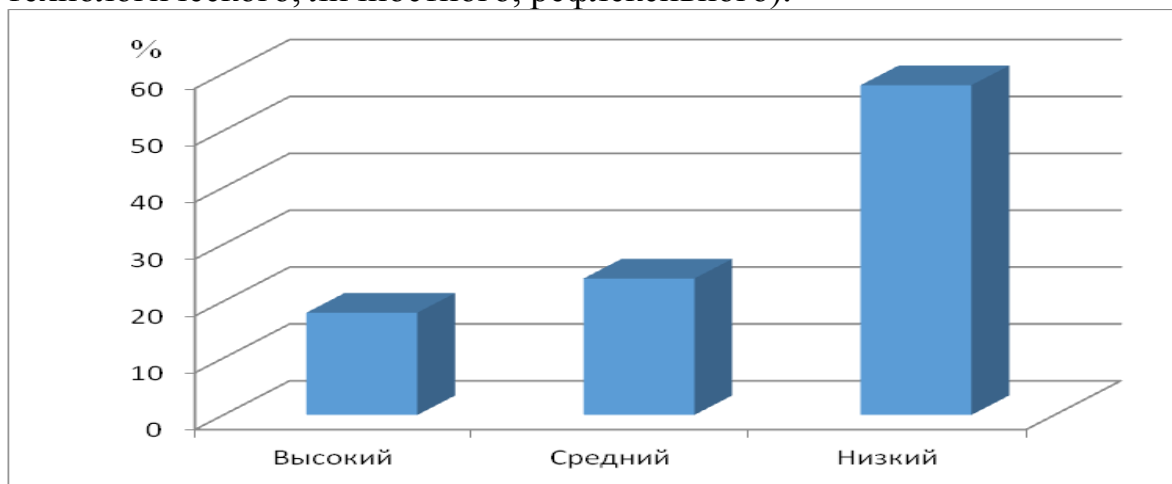


Рис. 2. Оценка уровня развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» на этапе констатирующего эксперимента

Согласно полученным и выше представленным данным, у 58% респондентов уровень развития профессионально-коммуникативной компетентности на низком уровне развития. У них не проявляются знания в области профессиональных основ общения и, следовательно, нуждаются в

значительной коррекции. Данные респонденты не умеют управлять своим поведением в рамках организуемого общения, что, несомненно, снижает успешность решения ими профессиональных и коммуникативных задач. Их коммуникативные умения и качества личности остаются не реализованными.

24% респондентов демонстрируют средний уровень развития всех критериев профессионально-коммуникативной компетентности. У данных респондентов развитие профессионально-коммуникативных умений и качеств личности достигает достаточного уровня, чтобы они в дальнейшем могли быть развиты и самостоятельно. Вместе с тем, эти студенты испытывают затруднения в процессе реализации коммуникации в учебных ситуациях, моделирующих профессиональную деятельность.

Только 18% респондентов обладают высоким, необходимым, или творческим, инициативным уровнем развития профессионально-коммуникативной компетентности, что соответствует высокому уровню развития всех ее компонентных составляющих (когнитивной, мотивационной, операционально-технологической, личностной, рефлексивной). У этих респондентов наблюдаются глубокие интегративные знания основ общения, которые они достаточно свободно применяют адекватно создавшейся коммуникативной ситуации. Другими словами, их профессионально-коммуникативные характеристики проявляются в максимальной степени.

Реализованный нами констатирующий этап экспериментального исследования позволил сделать вывод о том, что максимальное количество респондентов, принявших участие в нашем эмпирическом исследовании, нуждаются в организации целенаправленной работы по компенсации их потенциальных возможностей в рамках, как каждого структурного компонента профессионально-коммуникативной компетентности, так и профессионально-коммуникативной компетентности в целом (как интегративного образования).

Исходя из цели нашего исследования: апробация экспериментальной модели развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» была реализована в рамках специально организованного формирующего эксперимента авторская модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

По итогам реализации экспериментальной модели и педагогических условий развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» осуществлен контрольный срез.

Обобщенные данные по всем исследуемым нами в процессе изучения динамики развития профессионально-коммуникативной компетентности параметрам нами представлены на рисунках 3–4.

Анализ показателей, нашедших отражение на рисунке 3, наглядно подтверждает эффективность разработанной нами экспериментальной модели

развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

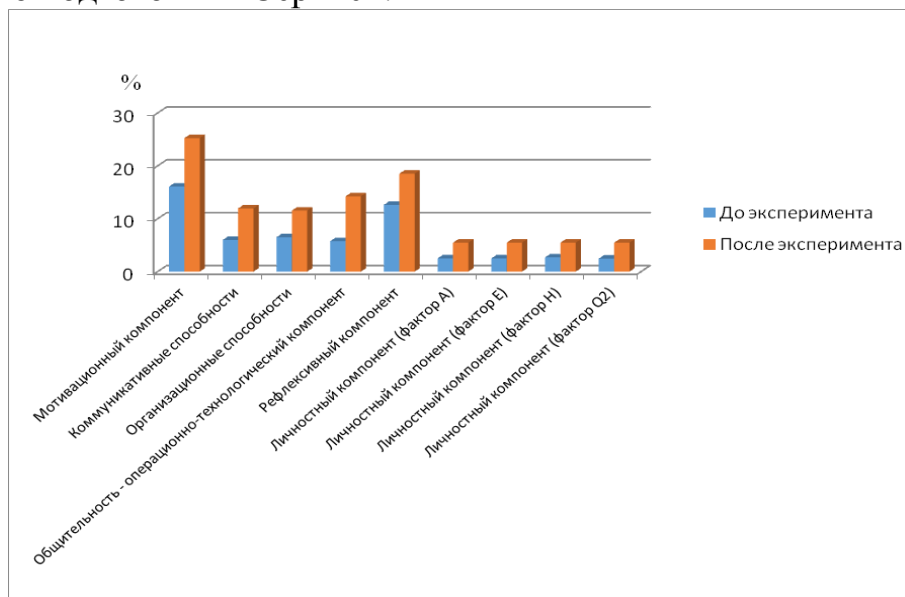


Рис. 3. Динамика развития профессионально-коммуникативной компетентности по итогам формирующего эксперимента

Представленные данные показывают, что после проведения экспериментальной работы произошли изменения всех компонентов профессионально-коммуникативной компетентности на уровне средних значений.

Анализ динамики структурных компонентов профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис» позволил прийти к следующим выводам:

1. Самые существенные различия в развитии коммуникативных и организаторских склонностей, общительности, интерактивных качеств личности наблюдаются на низком и среднем уровнях.

2. Минимальные различия в развитии мотивационного компонента наблюдаются на высоком (на 2%) и среднем с тенденцией к высокому (на 5%) уровнях.

3. Наименьшие различия в развитии операционального компонента коммуникативных способностей наблюдаются на высоком уровне (на 5%), организационных способностей (на 8%), общительности (на 3%). Не отмечается динамика общительности на очень высоком и высоком уровнях.

4. Минимальные различия в развитии личностного компонента наблюдаются на высоком уровне (на 7% по факторам Е и Q2; на 8% по факторам А и Н).

5. Максимальные различия в развитии рефлексии наблюдаются на заниженном (на 43,3%) и завышенном (на 36,7%) уровнях.

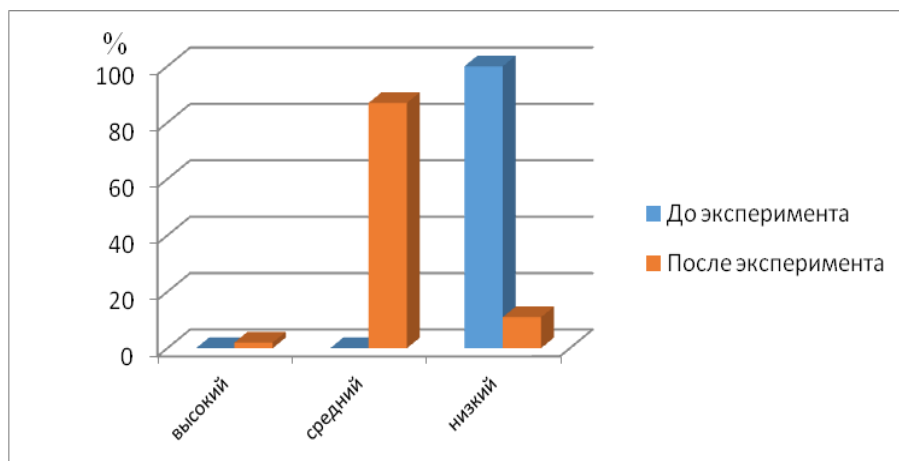


Рис. 4. Динамика развития уровней профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»

Обобщенные результаты экспериментальной работы, нашедшие отражение на рисунке 4, позволяют говорить о том, что определенные нами педагогические условия являются действенными и эффективными, позволяют добиться положительной динамики в развитии профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

По результатам контрольного эксперимента мы видим, что значительно (на 87%) увеличилось число студентов, которые достигли среднего уровня развития профессионально-коммуникативной компетентности и, соответственно, сократилось (на 89%) количество студентов с низким уровнем искомой характеристики.

Таким образом, анализ данных с помощью оценочных процедур полученных на этапе контрольного эксперимента позволяет говорить о наблюдающейся положительной динамике в развитии профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис» по следующим компонентам:

- когнитивный: повысился общий уровень коммуникативной подготовки студентов, освоены основы общения, определены его функции, принципы ведения бесед, конференций;
- мотивационный: гуманность в общении приобрела устойчивые приоритеты;
- операционально-технологический: осознанно применялись знания о коммуникации, умения, использовался практический опыт;
- личностный: повысился уровень профессионально-коммуникативных личностных качеств;
- рефлексивный: был приобретён опыт самопознания и самоисследования, осуществлён анализ собственных коммуникативных действий, совместных действий с другими, студенты получили ощущение реальной возможности коррекции собственного коммуникативного поведения.

В целях определения, являются эти изменения случайными или закономерными при нашей экспериментальной работе, мы использовали статистические методы (Т-критерий Вилкоксона) для выявления различий в распределениях изучаемого признака в совокупности до проведения (совокупность Х) и после проведения (совокупность У) опытно-экспериментальной работы. Этот критерий позволяет проверить предположение о различии центральных тенденций (медианы и средних значений) состояния изучаемого свойства в рассматриваемых совокупностях. Расчеты по Т-критерию Вилкоксона позволили с высокой долей достоверности доказать изменения развития компонентов профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис» (таблица 1).

Таблица 1

Расчет изменений компонентов профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис»

Компоненты	Сдвиг	Суммарный балл	Достоверность
Когнитивный	30,52	1831,00	$p \leq 0,01$
Мотивационный			
Операционально-технологический			
Личностный			
Рефлексивный			

Анализ данных, представленных в таблице 1, позволяет говорить о равномерности распределения всех полученных результатов по всем компонентам профессионально-коммуникативной компетентности в экспериментальной группе. Данный факт, на наш взгляд, обусловлен тем, что определенные нами педагогические условия создают оптимальные условия для развития знаний, умений, практического опыта, а также качеств личности, обеспечивающих успешность и результативность коммуникативной деятельности. Использование же нами тренинговых ситуаций, ролевых и деловых игр, коммуникативных, психогимнастических и рефлексивных упражнений, оптимизировали процесс трансформации знаний, умений, практического опыта и личностных образований в реальную практику предстоящей профессиональной деятельности.

Таким образом, сравнение показателей в ходе экспериментального исследования, проведенного в контрольных и экспериментальных группах, подтверждают эффективность разработанной модели и педагогических условий развития профессионально-коммуникативной компетентности у будущих бакалавров по направлению подготовки «Сервис». Высокий и средний уровни

сформированности всех критериев профессионально-коммуникативной компетентности в экспериментальной группе являются убедительным свидетельством достижения цели исследования. Тем самым выдвинутая гипотеза получила подтверждение.

В **заключении** подведены итоги исследования. Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы:

1. Профессионально-коммуникативная компетентность бакалавров по направлению подготовки «Сервис» представляет собой интегративное личностное образование, представленное совокупностью мотивации и потребности в успешной коммуникации с потребителями услуг; знаний в области сервиса и коммуникаций, умения применять эти знания в сервисной деятельности для удовлетворения потребностей клиентов, создавая при этом обстановку максимального благоприятствования качественного обслуживания потребителей.

Профессионально-коммуникативная компетентность бакалавров по направлению подготовки «Сервис» включает компоненты: когнитивный, мотивационный, операционально-технологический, личностный и рефлексивный.

Данным компонентам соответствуют критерии, использование которых позволяет оценить уровень сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавра по направлению подготовки «Сервис»: высокий, средний, низкий.

2. Модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», представляет собой целостную систему и включает следующие компоненты:

- целевой компонент: предполагает определение цели исследования, реализация которой позволит обеспечить завершенность процесса развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис»;

- содержательный компонент: определяет диапазон информации, предлагаемой студентам в рамках изучения разных дисциплин ФГОС ВПО по направлению подготовки 100100 «Сервис» и ориентированной на овладение необходимой для осуществления успешной коммуникации системой знаний, умений и практического опыта;

- процессуальный компонент: раскрывает совокупность форм организации образовательного процесса в ВУЗе, ориентированного на развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис» и представлен системой лекционных и практических занятий, направленных на формирование у студентов знаний, умений, навыков, а также профессионально-личностных характеристик, необходимых для осуществления эффективного взаимодействия (коммуникации), как в рамках текущей учебной, так и предстоящей профессиональной деятельности;

- технологический компонент: в рамках разработанной модели под технологией мы понимаем совокупность методов и приемов, реализуемых в образовательно-воспитательном процессе со студентами. Опираясь на целевые ориентиры разработанной экспериментальной модели развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис», а также на те профессиональные компетенции, которые будут, на наш взгляд, обуславливать эффективность и результативность профессиональной деятельности именно в сфере сервиса, в качестве базовых мы определяем активные методы обучения (деловые игры, тренинги и пр.), ориентированные, в первую очередь, на формирование необходимых в предстоящей профессиональной деятельности практических умений и навыков в области осуществления разноаспектной и разнонаправленной коммуникативной деятельности;

- результативный компонент: определяет эффективность функционирования разработанной модели в следующих аспектах:

- знания, умения, навыки, уровень их сформированности;
- способность и готовность к мобильному использованию информации (знаний), а также умений и навыков, их «переносу» из одних учебных дисциплин в другие;
- степень сформированности, а также качество, характер и направленность личностного отношения к позитивному межличностному взаимодействию.

3. Выявленные педагогические условия, способствовали эффективному развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис». Авторская модульная учебная программа спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра», направлена на развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис». В процессе изучения спецкурса применялись инновационные педагогические технологии, разработаны технологии оценки уровня сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

4. Модель и педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» были экспериментально апробированы на базе ФГБОУ ВПО «Волжский государственный инженерно-педагогический университет» (в настоящее время ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина»).

Анализ данных, полученных в процессе нашего исследования с помощью критериально-оценочных процедур, свидетельствует о том, что предложенные нами модель и педагогические условия сказались положительно на развитии профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по

направлению подготовки «Сервис» в системе высшего образования, а применённые способы сопоставления и анализа данных позволяют своевременно фиксировать динамику развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Таким образом, основываясь на теоретическом исследовании и экспериментальной работе, мы подтвердили гипотезу исследования, решили задачи, достигли поставленной цели.

Наряду с этим, проведенное исследование не претендует на решение всего комплекса проблем, связанных с развитием профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис». Дальнейшее изучение данной проблемы требует научно обоснованного совершенствования содержания производственных практик и учебно-методического обеспечения, а также разработке новых организационно педагогических условий.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях:

Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации:

1. Саляева, Е. Ю. Формирование коммуникативной компетентности у студентов технических специальностей / Е. Ю. Саляева // Вестник Костромского государственного университета им Н. А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. – 2012. – Т.18. – № 4. – С.69–71 (0,3 п. л.).
2. Саляева, Е.Ю. Использование активных методов обучения в системе работы по развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» / Е.Ю. Саляева // Всероссийский научный журнал «Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки» – www.online-science.ru – 2014. – №1. – С.165–167 (0,3 п. л.).
3. Саляева, Е.Ю. Ретроспективный взгляд на проблему компетентностного подхода / Е.Ю. Саляева // European Social Science Journal (Европейский журнал социальных наук): материалы Междунар. науч. конф. «Гуманитарные науки и современность» (Москва, 28 февраля 2014 г.). – 2014. – № 2 (41). Т.2. – С.48–54 (0,5 п. л.).

Монографии

4. Саляева, Е.Ю. Профессионально-коммуникативная компетентность будущих бакалавров в вузе: Монография / Ю.Н. Петров, Е.Ю. Саляева – Н.Новгород: Изд-во НГПУ, 2013. – 216 с (12,7 п. л.).

Учебно-методические работы:

5. Саляева, Е. Ю. Коммуникативная компетентность будущего бакалавра. Авторская модульная учебная программа: учеб. метод. пособ. для студентов направления 100100 Сервис / сост. Е.Ю. Саляева. – Н.Новгород: НГПУ, 2007 – 62 с. (3,8 п. л.).

Научные статьи в журналах и сборниках:

6. Саляева, Е. Ю. Проблемы профессиональной компетентности / Е. Ю. Саляева // Интеграционные процессы в развитии химии, экологии, экономики и образования сегодня: Труды 1 Межвузовской научно-практической конференции преподавателей вузов, ученых, специалистов, аспирантов, студентов, г. Н. Новгород 25–26 апреля 2006 г. – Н. Новгород: Университетская книга, 2006. – 63–71с (0,8 п. л.).

7. Саляева, Е. Ю. Некоторые аспекты организации учебного процесса в вузе / Л. В.Сальникова, Е. Ю. Саляева // Интеграционные процессы в развитии химии, экологии, экономики и образования сегодня: Труды 1 Межвузовской научно-практической конференции преподавателей вузов, ученых, специалистов, аспирантов, студентов, г. Н. Новгород 25 – 26 апреля 2006 г. – Н.Новгород: Университетская книга, 2006. – 60-63с (0,1 п. л.).

8. Саляева, Е. Ю. Развитие профессионально-коммуникативной компетентности активными методами обучения студентов/ Е.Ю. Саляева // Контроль и оценивание в контексте ФГОС: размышления, опыт, проблемы. Материалы научно-практической конференции. – Нижний Новгород: ИПТД – филиал НГИЭИ, 2013г. – 57–63 с (0,3 п. л.).

Автореферат разрешен к печати диссертационным советом
Д 212.300.01 при ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный
педагогический университет им. И. Я. Яковлева» 27.09.2014.

Подписано в печать _____ 2014 г. Формат 60X84/16.

Бумага писчая. Печать оперативная.

Усл. печ. л. 1,5. Тираж 100 экз. Заказ № _____

Отпечатано в отделе полиграфии
ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный педагогический
университет им. И. Я. Яковлева»
428000, г. Чебоксары, ул. К. Маркса, 38