

А. Н. Перминов

Екатеринбург

РАЗВИТИЕ У СПЕЦИАЛИСТОВ СЕРВИСА И ТУРИЗМА УМЕНИЙ УПРАВЛЯТЬ СОБОЙ В ПРОЦЕССЕ ИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ В УНИВЕРСИТЕТЕ

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ситуативный подход; умения управлять собой; специалист сервиса и туризма; ситуация; модель.

АННОТАЦИЯ. Рассматривается проблема развития у студентов сервиса и туризма умений управлять собой при общении с клиентами. В качестве наиболее эффективных и продуктивных направлений подготовки студентов рассматриваются выделенные критерии и показатели.

A. N. Perminov

Ekaterinburg

PREPARATION OF STUDENTS OF SERVICE AND TOURISM OF PEDAGOGICAL HIGH SCHOOL FOR WORK ON ABILITY TO OPERATE ITSELF

KEY WORDS: The situational approach; abilities to operate itself; the expert of service and tourism; a situation, model.

ABSTRACT. The article describes the problem of development of Service and Tourism students' skills to control themselves while dealing with clients. The most effective and productive tendencies of training students are discussed in the article.

Понятие «умение управлять собой» подразумевает поддерживание в себе устойчивого состояния равновесия и ощущения сознательного Я, которое способно регулировать как наши внешние действия и поступки, так и внутренние состояния. Анализ психолого-педагогических исследований, затрагивающих проблему умения управлять собой специалистов сервиса и туристов, свидетельствует о повышенном к ней интересе. Проблема развития умений управлять собой занимает значительное место в исследованиях С. Д. Резник, М. Вудкок, Д. Френсис, Джордж Смит, Е. Емеленко. Результатом успешного развития умений управлять является высокий уровень стрессоустойчивости, и правильными овладениями навыками коммуникации. Базируясь на идеях перечисленных ученых при уточнении содержания ключевого понятия, под умением управлять собой, мы понимаем комплекс индивидуально-психологических качеств личности будущего специалиста сервиса и туризма (личная организованность, знание собственного потенциала, мыслительные качества); уровень знаний, умений об использовании психологических методов и приемов управления собой (управление эмоциями, управление мыслями, отслеживание и регулирование своих чувств) желание и потребность вступать в коммуникативную деятельность (гибкость в общении; способность выражать собственные идеи). Опираясь на идеи С. Д. Резника, М. Вудкок, Д. Френсис, Джордж Смит, Е. Емеленко мы выделили критерии умения управлять собой:

– мотивационный критерий, который

характеризуется следующими показателями: личной организованностью, знанием собственного потенциала и мыслительными качествами.

– коммуникативно-деятельностный критерий, который характеризуется показателями: гибкости в общении; в умении доказывать, аргументировать и объяснять свою точку зрения без негативных эмоций, а также способность выражать собственные идеи.

– оценочно-рефлексивный – проявляется в умениях: управлять эмоциями; управлять мыслями отслеживать, регулировать свои чувства и эмоций от общения;

На основе разработанного нами критериального аппарата были подобраны диагностики (тест: «Организованный ли Вы человек?»; «Каков Ваш характер?»; Многофакторный личностный опросник Р. Кэттелла 16 РФ.; тест-опросник Г. Айзенга; Т Лири; тест «Умение управлять своими эмоциями»; методика Q-сортировки; Опросник для выявления уровня и типа самоуправления (В. И Андреева)), с помощью которых мы выявляли уровни развития умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете.

Учитывая особенности развития умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете, мы выделяем три уровня развития умений управлять собой у студентов: высокий, средний, и низкий. Под «уровнем» мы понимаем характеристику развития умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете, положительную динамику в развитии умений управлять собой у студентов в процессе про-

фессиональной подготовки в университете, способствующую переходу от одного уровня – низкого, к более сложному – высокому.

Мы ввели количественные показатели для оценки выделенных критериев: 0 - баллов, характеризует низкий уровень владения умениями управлять собой, 1 - балл, средний уровень, 2 – балла, высокий уровень. Введение балльных оценок дает возможность оценить каждый из критериев количественно и определить уровень развития умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете.

Экспериментальная работа по развитию умений управлять собой осуществлялась с 2003 по 2011 год на базе Магнитогорского государственного университета и института Туризма, г. Магнитогорска. Всего в эксперименте приняло участие 420 человек из них: 116 преподавателей и 304 студента. На фор-

мирующем этапе в эксперименте принимали участие студенты трех экспериментальных групп в количестве 181 человек и двух контрольных, в количестве 123 человек.

На констатирующем этапе эксперимента мы разработали методическое обеспечение для организации формирующего этапа эксперимента; выявили оптимальные условия организации педагогического процесса по развитию умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете. Для построения экспериментальной работы нам необходимо было выявить исходное состояние формируемой готовности как начальной точки отсчёта для анализа последующих изменений. Метод тестирования был нами избран как один из основных методов получения первичной информации о состоянии развития умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете.

Таблица 1

Сводные данные на развитие умений управлять собой у будущих специалистов сервиса и туризма экспериментальных и контрольных групп

Группа	Показатели абсолютного прироста (G)				
	G по уровням (в %)			G по Ср	G по Кэфф
	низкий	средний	высокий		
Экс. гр. - 1	-23,0	11,5	11,5	0,3	0,1
Экс. гр. - 2	-21,7	8,3	13,3	0,4	0,1
Экс. гр. - 3	-31,7	10	21,7	0,5	0,2
Контр.гр. - 1	-6,5	3,2	3,2	0,1	
Контр.гр. - 2	-6,6	3,3	3,3	0,1	

На формирующем этапе экспериментальной работы было реализовано комплексное научно-методическое обеспечение, разработанное на основе общей гипотезы исследования. В ходе формирующего этапа эксперимента была проведена проверка эффективности разработанной модели развития умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете.

В качестве основных направлений организации работы нами были определены следующие: организация заседаний; семинаров и круглых столов для студенческой аудитории по проблемам общения; подготовка студентов к участию в студенческих научно-практических конференциях, конкурсах; участие в тренингах и проигрывании ситуаций.

На заключительном этапе экспериментальной работы мы провели итоговую диагностику уровней развития умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете.

Сравнительный анализ результатов констатирующего и формирующего этапов экс-

перимента, в основу которого был положен метод математической статистики, позволил нам сделать вывод о том, что стартовая готовность студентов к развитию умений управлять собой у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете в экспериментальных (ЭК) и контрольных (КК) классах была приблизительно одинаковой; после проведения формирующего этапа эксперимента в экспериментальных группах можно отметить, значительное возрастание среднего показателя (Ср) в экспериментальных группах по сравнению с контрольными. В (Экс. гр. 1) Ср возрастает на 0,3; в (Экс. гр. 2) – на 0,5; в (Экс. гр. 3) –на 0,5; в контрольных группах (Контр. гр. 1) Ср возрастает на 0,1; (Контр. гр. 2) –на 0,1. Это говорит о том, что хотя в контрольных группах у специалистов сервиса и туризма идет развитие умений управлять собой у будущих специалистов сервиса и туризма, однако переход на более высокий уровень происходит гораздо медленнее.

Таблица 2

Динамика развития умений управлять собой будущих специалистов сервиса и туризма

Группы	Удовлетворенность методикой организации процесса обучения			Удовлетворенность в овладении опытом		
	Ку	Кз	уровень	Ку	Кз	уровень
Начало опытно-экспериментальной работы						
Экс. гр. - 1	0,3	-0,4	Низкий	1,1	0,05	Средний
Экс. гр. - 2	0,5	-0,3	Средний	0,5	-0,3	Средний
Экс. гр. - 3	1,3	0,1	Средний	1,3	0,1	Средний
Контр.гр. - 1	1	-0,03	Средний	0,9	-0,06	Средний
Контр.гр. - 2	0,7	-0,1	Средний	0,8	-0,1	Средний
Конец опытно-экспериментальной работы						
Экс. гр. - 1	4,5	0,6	Высокий	6,6	0,7	Высокий
Экс. гр. - 2	5,6	0,7	Высокий	11,	0,8	Высокий
Экс. гр. - 3	11	0,8	Высокий	19	1	Высокий
Контр.гр. - 1	1,4	0,2	Средний	1,3	0,1	Средний
Контр.гр. - 2	1,2	0,08	Средний	1,8	0,3	Средний

ЛИТЕРАТУРА

1. АНДРЕЕВ В. И. Саморазвитие менеджера // Народное образование. 1995.
2. ВУДКОК М. Раскрепощенный менеджер. для руководителя-практика. М. : Дело, 1991.
3. ДУНКАН Д. У. Основопологающие идеи в менеджменте: уроки основоположников менеджмента и управленческой практики : пер. с англ. М. : Дело, 1996.
4. ЗАЙВЕРТ Л. Ваше время - в ваших руках: советы руководителям, как эффективно использовать свое время. М. : Экономика, 1990.
5. ЗИГЕРТ В. Руководитель без конфликтов : сокр. пер. с нем. М. : Экономика, 1990.

Статью рекомендует д-р пед. наук, проф. Л. И. Савва