

УДК 377.5

## **Оценка эффективности модели формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса**

**Микушина Татьяна Ильинична**

Соискатель,  
кафедра профессионального педагогического образования  
и социального управления,  
Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого,  
173007, Российская Федерация, Великий Новгород, ул. Чудинцева, 6;  
e-mail: tatyana4748@yandex.ru

**Шерайзина Роза Моисеевна**

Доктор педагогических наук,  
профессор,  
зав. кафедрой профессионального педагогического образования  
и социального управления,  
Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого,  
173007, Российская Федерация, Великий Новгород, ул. Чудинцева, 6;  
e-mail: Roza.Sherayzina@novsu.ru

**Донина Ирина Александровна**

Доктор педагогических наук,  
профессор,  
кафедра профессионального педагогического образования  
и социального управления,  
Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого,  
173007, Российская Федерация, Великий Новгород, ул. Чудинцева, 6;  
e-mail: doninairina@gmail.com

### **Аннотация**

В статье рассматриваются результаты экспериментальной работы по формированию коммуникативной культуры будущего специалиста сферы сервиса в профессиональных образовательных организациях. Доказывается актуальность ее формирования, необходимость диагностики ее сформированности на различных этапах образовательного

процесса. Обосновывается система критериев и показателей, уровневых характеристик, отражающих актуальный уровень коммуникативной культуры студентов, представлена методика расчета интегральной оценки ее сформированности. Описывается реализация модели по формированию коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса. Приведенные в статье данные статистической обработки результатов исследования показывают положительную динамику сформированности коммуникативной культуры в результате проведения эксперимента и позволяют сделать вывод об эффективности процесса ее формирования, обоснованности применения разработанной системы критериев в практике осуществления образовательного процесса подготовки будущих специалистов.

#### **Для цитирования в научных исследованиях**

Микушина Т.И., Шерайзина Р.М., Дониная И.А. Оценка эффективности модели формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса // Педагогический журнал. 2016. Том 6. № 6А. С. 339-349.

#### **Ключевые слова**

Коммуникативная культура, клиентоориентированность, аддитивная свертка, интегративный критерий, модель формирования коммуникативной культуры.

## **Введение**

В последние годы происходит существенная трансформация сферы сервиса, которая проявляется в повышении требований потребителей к качеству услуг, усилением конкуренции между предприятиями отрасли, изменением условий производства услуги, которое связано с внедрением информационных технологий. Учет этих факторов позволяет улучшить качественные характеристики сервиса [Дониная, 2013, www]. В связи с этим возрастают требования к персоналу сервисных организаций, в контексте усиления роли коммуникаций и культуры обслуживания для достижения нового качества предоставляемых услуг. Поэтому будущему специалисту сферы сервиса в ходе профессиональной подготовки необходимо развивать профессиональные навыки и личностные качества, направленные на осуществление качественного обслуживания в современной информационной среде.

Проведенный в рамках исследования анализ социологических опросов, требований работодателей и потребителей услуг показал недостаточную готовность выпускников профессиональных образовательных организаций к коммуникативной деятельности на предприятии сферы сервиса, низкий уровень профессиональной культуры. Поэтому при обучении будущих специалистов сферы сервиса в организации среднего профессионального образования значимым становится формирование коммуникативной культуры.

## **Проведение эксперимента по формированию коммуникативной культуры в организации среднего профессионального образования**

Вопросы формирования коммуникативной культуры и коммуникативной компетентности специалистов в сфере сервиса разрабатывались в работах Ж.Н. Боровиковой, Н.Н. Бочкарёвой, Я.В. Ведомской, М.Ш. Карпушевой, Л.Е. Мальцевой [Боровикова, 2009; Бочкарёва, 2007; Ведомская 2006; Карпушева, 2004; Мальцева, 2001]. Большинство исследователей предлагают совершенствовать культуру коммуникаций при помощи социально-психологических тренингов, введения коммуникативных курсов в образовательный процесс. В данной работе проблема овладения успешными коммуникациями будет разрешаться путем интеграции коммуникативных и технологических составляющих профессиональной деятельности будущего специалиста сферы сервиса при освоении дисциплин профессионального цикла и профессиональных модулей. При описании данного процесса необходимо обратиться к понятию «формирование». И.В. Гришина считает формирование осознанным освоением субъектом совершенной формы действия и рассматривает этот процесс в виде временного ряда, который характеризуется этапами, периодами и фазами. Она отмечает обусловленность протекания этого процесса на последующих этапах особенностями предыдущих [Гришина, 2013, 43-46]. В данном исследовании формированием коммуникативной культуры будем считать процесс воздействия на студента с целью возникновения у него системы ценностей, знаний и умений, обуславливающих овладение им коммуникативной культурой.

В контексте исследования формирования коммуникативной культуры была разработана модель структурно-функционального типа, в которой выявлены методологические подходы, принципы, закономерности образовательного процесса, направленного на формирование коммуникативной культуры в профессиональных образовательных организациях сервисного профиля, его содержательные и технологические характеристики, а также критерии, уровни сформированности коммуникативной культуры будущих специалистов. Разработанная нами модель формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса включает целевой, теоретико-методологический, диагностический, содержательный, технологический и результативный блоки.

Эксперимент по формированию коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса осуществлялся в естественных условиях системы среднего профессионального образования – техникумах и колледжах города Перми. В эксперименте были задействованы: Пермский государственный технологический колледж, Пермский техникум профессиональных технологий и дизайна, Пермский колледж предпринимательства, Пермский техникум отраслевых технологий, Пермский филиал Волжской государственной академии водного транспорта (отделение среднего профессионального образования). В эксперименте участвовало 189 студентов 2-3 курса пяти профессиональных образовательных организа-

ций. Целью эксперимента являлось реализация структурно-функциональной модели формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса в профессиональных образовательных организациях. Реализация структурно-функциональной модели осуществлялась в три этапа. На подготовительном этапе был произведен анализ Федеральных государственных образовательных стандартов на специальности сферы сервиса с целью выявления коммуникативной составляющей профессиональных компетенций для обогащения содержания образовательных программ дисциплин профессионального цикла и профессиональных модулей, нормативно правовой базы и учебно-методических работ в данной области. Обогащенное содержание было представлено в пособии для преподавателей. Для осуществления обучения будущих специалистов сферы сервиса была разработана интегративная технология, предполагающая включение ситуаций профессиональных коммуникаций в контекст обучения. Также были определены условия проведения эксперимента, выбраны контрольная и экспериментальная группа, произведена системная диагностика сформированности коммуникативной культуры студентов. На этапе реализации эксперимента проводилось введение обогащенного содержания в контекст изучения дисциплин профессионального цикла и профессиональных модулей с использованием технологического обеспечения в экспериментальных группах, мониторинг учебного процесса на различных этапах внедрения. Итоговый этап включал в себя количественный и качественный анализ результатов эксперимента.

Для рассмотрения итогов эксперимента обратимся к понятию «критерий». Критерий в педагогической науке – отличительный признак, являющийся основой оценки, определения или классификации [Комлев, 2008, 174]. Сущность понятия «критерий» отражена в трудах В.И. Загвязинского. По его мнению, это обобщенный показатель развития процесса, по которому производится оценка педагогических явлений [Загвязинский, 2006, 42]. Критерии должны четко определять степень сформированности результатов образования и их качество. В данном исследовании был выделен интегративный критерий сформированности коммуникативной культуры: успешность коммуникаций в практике осуществления клиентоориентированного поведения. Он предполагает проявление инициативы и самостоятельности при нахождении решения профессиональных коммуникативных задач, конструирование своего поведения с учетом контекста ситуации, умение переносить знания, умения и навыки из известного контекста в неизвестный и предполагает развитие таких качеств личности как адаптивность, коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, толерантность, вежливость, поведенческая гибкость. Структурными компонентами интегративного критерия были определены следующие показатели: клиентоориентированность, самоорганизация коммуникативной деятельности и коммуникативная креативность. Для отражения степени сформированности коммуникативной культуры принята четырехуровневая система с выделением потенциального, теоретико-интерпретационного, практико-моделирующего и преобразующего уровней. Выделение этих уровней обусловлено тем, что коммуникатив-

ная культура работника сферы сервиса проходит именно эти этапы становления, но в связи с индивидуальными особенностями студентов они имеют различную продолжительность. Каждый из представленных уровней включает в себя характеристику, которая представлена в виде перечисления признаков их проявления. Овладение знаниями и умениями соответствующего уровня включает в себя знания и умения предшествующего уровня. Получить целостное представление об уровне сформированности коммуникативной культуры у студента можно при помощи интегральной оценки. Для ее вычисления в данном исследовании используется квалиметрический подход, предложенный Н.А. Трубициной, предполагающий вычисление интегральной оценки для определения качества подготовки специалистов методом аддитивной свертки локальных критериев [Трубицина, 2011, 164]. Аддитивная свертка – наиболее часто используемый метод решения многокритериальных задач. Она предполагает построение обобщающего критерия путем суммирования взвешенных частных критериев, при этом существует возможность компенсации значений одних критериев другими. В общем случае аддитивный метод свертки включает нахождение интегрального критерия в виде простой или взвешенной суммы локальных критериев и вычисляется по формуле 1:

$$m R_j = \sum k_i x_{ij}, \quad (1)$$

где  $k_i$  – весовой коэффициент важности критерия,  $x_{ij}$  – значение критерия,  $R_j$  – рейтинговое число (интегральный критерий)  $j$ -го уровня [там же, 164].

В своей работе Н.А. Трубицина предлагает четырехуровневую систему аддитивной свертки для определения степени сформированности профессиональных компетенций. Для данного исследования методика была модифицирована и предполагала три уровня аддитивной свертки по количеству диагностических методик, показателей, и вычисления итогового интегрального критерия.

Первый уровень предполагал нахождение по диагностическим методикам слагаемых показателей. На втором уровне производилось расчет показателей развития коммуникативной культуры. При вычислении оценки характеристик второго уровня весовые коэффициенты были равнозначными. На третьем уровне свертки был определен интегральный показатель культуры. Весовые коэффициенты, определяющие роль каждого показателя в оценке уровня сформированности коммуникативной культуры, были определены при помощи экспертной оценки работодателей. Были получены следующие коэффициенты: 0,42 – клиентоориентированность, 0,31 – самоорганизация коммуникативного поведения, 0,27 – коммуникативная креативность. Полученную при помощи формулы 1 интегральную оценку использовали для определения уровня сформированности коммуникативной культуры. Далее проводился структурный анализ уровней сформированности коммуникативной культуры в контрольной и экспериментальной группах. Определение интегральной оценки способствовало выявлению динамики изменения уровней сформированности коммуникативной культуры при осуществлении формирующего эксперимента, что наглядно представлено в таблице 1.

**Таблица 1. Динамика изменения сформированности коммуникативной культуры студентов в ходе экспериментальной работы (%)**

Уровни развития коммуникативной культуры	Контрольная группа		Экспериментальная группа	
	Начало эксперимента	Окончание эксперимента	Начало эксперимента	Окончание эксперимента
Потенциальный	22,35	19,97	24,04	1,92
Теоретико-интерпретационный	50,59	47,06	50	18,27
Практико-моделирующий	21,18	27,09	21,15	53,85
Преобразующий	5,88	5,88	4,81	25,96

Представленные данные показывают положительную динамику в экспериментальной группе. В процессе реализации структурно-функциональной модели произошло повышение уровня сформированности коммуникативной культуры студентов. Результаты структурного анализа данных подтверждаются результатами статистической обработки диагностических данных по критерию хи-квадрат Пирсона, полученными при сравнении контрольной и экспериментальной групп до и после эксперимента. Результаты диагностики сформированности показателей коммуникативной культуры представлены в таблице 2.

**Таблица 2. Результаты диагностики сформированности показателей коммуникативной культуры по критерию хи-квадрат**  
Критические значения  $\chi^2$  при  $\nu=6$  16.812 при  $p=0,01$ , 12.592 при  $p=0.05$

Критерии Показатели	Клиентоориентированность	Самоорганизация коммун. деятел.	Коммун. креативность	Интегральная оценка
До эксперимента	2,526	1,121	3,337	2,862
После эксперимента	17,068	20,22	17,21	16,935

Из таблицы следует, что на начальном этапе формирующего эксперимента различия значений показателей в контрольной и экспериментальной группах не являются статистически значимыми. Показатели сформированности коммуникативной культуры в момент окончания эксперимента имеют статистически значимые различия между контрольной и экспериментальной группой по большинству диагностических методик.

## Заключение

Анализ структуры экспериментальных данных показывает существенный рост сформированности коммуникативной культуры в экспериментальной группе по сравнению с контрольной, появление структурных различий в этих группах после эксперимента. Положительная динамика результатов исследования позволяет сделать вывод об эффективности реализации модели формирования коммуникативной культуры будущих специалистов сферы сервиса и обоснованности применения разработанных критериев в практике диагностики уровня сформированности коммуникативной культуры. Формирование ком-

муникативной культуры в организации среднего профессионального образования может стать фактором конкурентоспособности образовательной организации на рынке образовательных услуг и ее выпускников – будущих специалистов сферы сервиса на рынке труда.

### Библиография

1. Боровикова Ж.Н. Формирование профессионально-значимых коммуникативных умений учащихся начального профессионального образования сферы обслуживания: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Челябинск: Челябинский государственный педагогический университет, 2009. 24 с.
2. Бочкарёва М.М. Ролевые игры в профессиональной коммуникативной подготовке специалистов в сфере туризма: дис. ... канд. пед. наук. М.: Российская международная академия туризма, 2007. 168 с.
3. Ведомская Я.В. Формирование коммуникативной культуры организаторов туристского досуга в культурно-образовательном пространстве вуза: дис. ... канд. пед. наук. Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет культуры и искусств, 2006. 194 с.
4. Гришина И.В. Методологические основы формирования профессиональной компетентности руководителей школ в системе дополнительного профессионального образования // Интеграция образования. 2013. № 3 (72). С. 43-49.
5. Донина И.А., Иванова Т.Д. Информационно-профессиональная среда как средство формирования управленческой компетентности будущих бакалавров сервиса // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 3. URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=9251>
6. Донина И.А. Конкурентоспособность персонала как фактор развития общеобразовательной организации в современных условиях // Профессиональное образование в России и за рубежом. 2014. № 4 (16). С. 121-125.
7. Загвязинский В.И. Идея, замысел и гипотеза педагогического исследования // Педагогика. 1997. № 2. С. 9-14.
8. Карпушева М.Ш. Формирование коммуникативной культуры студентов в условиях информатизации образовательного процесса: дис. ... канд. пед. наук. Ставрополь: Северо-Кавказский государственный технический университет, 2004. 172 с.
9. Мальцева Л.Е. Формирование коммуникативной компетенции будущих менеджеров в сфере сервиса: дис. ... канд. пед. наук. Екатеринбург: Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2001. 186 с.
10. Загвязинский В.И., Закирова А.Ф. (ред.) Педагогический словарь. М.: Издательский центр «Академия», 2008. 352 с.

11. Комлева Н.Г. Словарь иностранных слов. М.: ИНФРА-М, 2006. 1308 с.
12. Костин Р.А., Шишкина Е.В., Рочева Я.С. (ред.) Сфера сервиса в социологическом измерении. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2014. 199 с.
13. Трубицына Н.А. Новые результаты образования: технологии проектирования, измерения и оценки качества. Ижевск: Издательский дом «Удмуртский университет», 2011. 214 с.
14. Трубицына Н.А. Расчет показателей ключевых компетенций аддитивным методом свертки локальных критериев. Ижевск: Издательский дом «Удмуртский университет», 2006. 52 с.

## **Estimation of effective of the model of communicative culture forming for future service sector management specialist**

**Tat'yana I. Mikushina**

Postgraduate,  
Institute of continuous pedagogical education,  
Novgorod State University n. Yaroslav the Wise,  
173007, 6 Chudinceva street, Velikij Novgorod, Russian Federation;  
e-mail: tatyana4748@yandex.ru

**Roza M. Sheraizina**

Doctor of pedagogical science,  
Professor, Head of pedagogical department,  
Institute of continuous pedagogical education,  
Novgorod State University n. Yaroslav the Wise,  
173007, 6 Chudinceva street, Velikij Novgorod, Russian Federation;  
e-mail: Roza.Sherayzina@novsu.ru

**Irina A. Donina**

Doctor of pedagogical science,  
Professor of pedagogical department,  
Institute of continuous pedagogical education,  
Novgorod State University n. Yaroslav the Wise,  
173007, 6 Chudinceva str., Velikij Novgorod, Russian Federation;  
e-mail: doninairina@gmail.com



## Annotation

The article considers the results of experimentation about forming communicative culture of future specialists of service sector in professional education organization. The methodological basis of the study is formed by the systematic method, the theoretical analysis of approaches, the deductive method and the transition from the particular to the general in the formulation of conclusions. The article proves the relevance of forming it, the necessity of diagnostics the maturity of it at different education process stage. The article proves the system of criterion and marks, level of features that show relevance of the communicative culture of students. Also the method of estimation of the maturity of the communicative culture common rating is shown. The article describes realization of training method for communicative culture forming for future service sector management specialists. The statistic analyze of the method shows positive dynamic of the communicative culture maturity and allows to conclude about high efficiency of the described method of communicative culture training and reasonableness of using of the criterion and marks system during the educational process of future specialists training. Development of communicative culture in the organization of vocational education can become a factor in the competitiveness of the educational organization in the education market and its graduates – future specialists in the sphere of service of the labor market. Formation of communicative culture in the organization of secondary professional education can become a competitiveness factor of the educational organization in education market and its graduates – future service management specialist in the labour market.

## For citation

Mikushina T.I., Sheraizina R.M., Donina I.A. (2016) Otsenka effektivnosti modeli formirovaniya kommunikativnoi kul'tury budushchikh spetsialistov sfery servisa [Estimation of effective of the model of communicative culture forming for future service sector management specialist]. *Pedagogicheskii zhurnal* [Pedagogical Journal], 6 (6A), pp. 339-349.

## Keywords

Communicative culture, client-oriented approach, additive convolution, integral criterion, service sector management specialist.

## References

1. Borovikova Zh.N. (2009) *Formirovanie professional'no-znachimykh kommunikativnykh umenii uchashchikhsya nachal'nogo professional'nogo obrazovaniya sfery obsluzhivaniya. Doct. Diss. Abstract.* [Development of significant professional communicative skills among future service workers in the system of secondary professional education. Doct. Diss. Abstract] Chelyabinsk: Chelyabinsk State Pedagogical University Publ.

2. Bochkareva M.M. (2007) *Rolevye igry v professional'noi kommunikativnoi podgotovke spetsialistov v sfere turizma. Doct. Diss.* [Role playing in the professional training of professionals communication in the tourism sector. Doct. Diss.]. Moscow: Russian International Academy for Tourism Publ.
3. Vedomskeya Ya.V. (2006) *Formirovaniye kommunikativnoi kul'tury organizatorov turistskogo dosuga v kul'turno-obrazovatel'nom prostranstve vuza. Doct. Diss.* [Development of communicative culture of leisure tourism managers in the cultural and educational space of the university. Doct. Diss.]. St. Petersburg: Saint-Petersburg State University of Culture and Arts Publ.
4. Grishina I.V. Metodologicheskie osnovy formirovaniya professional'noi kompetentnosti rukovoditelei shkol v sisteme dopolnitel'nogo professional'nogo obrazovaniya [Methodological bases for developing professional competence among heads of schools in the system of additional vocational training]. *Integratsiya obrazovaniya* [Integration of education], 3 (72), pp. 43-49.
5. Donina I.A., Ivanova T.D. (2013) Informatsionno-professional'naya sreda kak sredstvo formirovaniya upravlencheskoi kompetentnosti budushchikh bakalavrov servisa [Information and professional environment as a means of formation of administrative competence of the future Bachelor of service]. *Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya* [Modern problems of science and education]. 3. Available at: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=9251> [Accessed 11/10/16].
6. Donina I.A. (2014) Konkurentnosposobnost' personala kak faktor razvitiya obshcheobrazovatel'noi organizatsii v sovremennykh usloviyakh [Competitiveness of the staff as a factor in the development of educational organization in modern context]. *Professional'noe obrazovanie v Rossii i za rubezhom* [Professional education in Russia and abroad], 4 (16), pp. 121-125.
7. Zagvyazinskii V.I. Ideya, zamysel i gipoteza pedagogicheskogo issledovaniya [Idea, concept and hypothesis of pedagogical research]. *Pedagogika* [Pedagogy], 2, pp. 9-14.
8. Karpusheva M.Sh. (2004) Formirovaniye kommunikativnoi kul'tury studentov v usloviyakh informatizatsii obrazovatel'nogo protsessa. Doct. Diss. [Development of communicative competence of students in the conditions of informatization of learning process. Doct. Diss.]. Stavropol: North-Caucasus State Technical University Publ.
9. Mal'tseva L.E. (2001) *Formirovaniye kommunikativnoi kompetentsii budushchikh menedzherov v sfere servisa. Doct. Diss.* [Development of communicative competence of the future managers in the service sector Doct. Diss.]. Ekaterinburg: Russian State Vocational Pedagogical University Publ.
10. Zagvyazinskii V.I., Zakirova A.F. (red.) (2008) *Pedagogicheskii slovar'*. [Teaching vocabulary]. Moscow: Academia Publ.
11. Komleva N.G. (2006) *Slovar' inostrannykh slov* [Dictionary of Foreign Words. Ed. NG Komlev]. Moscow: INFRA-M Publ.

12. Kostin R.A., Shishkina E.V., Rocheva Ya.S. (red.) (2014) *Sfera servisa v sotsiologicheskom izmerenii* [The scope of the service in the sociological dimension]. St. Peterburg: Sankt-Petersburg State University of Economics Publ.
13. Trubitsyna N.A. (2011) *Novye rezul'taty obrazovaniya: tekhnologii proektirovaniya, izmereniya i otsenki kachestva* [New results of education: design technology, measurement and quality assessment]. Izhevsk: "Udmurtia University" Publ.
14. Trubitsyna N.A. (2006) *Raschet pokazatelei klyuchevykh kompetentsii additivnym metodom svertki lokal'nykh kriteriev* [Calculation of key competences by the additive convolution of local criteria]. Izhevsk: "Udmurtia University" Publ.