

## КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ БУДУЩЕГО МЕНЕДЖЕРА ПО ТУРИЗМУ

*Аннотация. Обоснована актуальность развития коммуникативной компетентности специалистов, работающих в системе отношений "человек – человек". Доказана необходимость формирования этого профессионального качества во время обучения в институте, поскольку менеджеры по туризму обязаны устанавливать взаимовыгодные контакты с потребителями услуг.*

*Анотація. Обґрунтовано актуальність розвитку комунікативної компетентності спеціалістів, які працюють у системі відносин "людина – людина". Доведено необхідність формування такої професійної якості під час навчання в інституті, оскільки менеджери з туризму повинні встановлювати взаємовигідні контакти зі споживачами послуг.*

*Annotation. The topicality of developing communicative competence of the specialists in the "human – human" sphere has been substantiated. The necessity of forming this professional quality in the process of study has been proved as long as tourism managers have to make mutually beneficial contacts with their service consumers.*

*Ключевые слова: коммуникации, компетентность, менеджер по туризму.*

Практика менеджмента засвидетельствовала возрастающую роль коммуникаций в обеспечении жизнедеятельности и развития современных организаций. В среднем руководители коллективов 85 % рабочего времени тратят на общение с коллегами, подчиненными и представителями вышестоящих органов управления [1]. Формирование в высшей школе умения студентов обмениваться сообщениями и в короткий срок создавать общий смысл ситуации превращается в важнейшую практическую цель учебного процесса. Значительные преимущества высшие учебные заведения получают при освоении компетентного подхода к организации учебного процесса, в рамках которого уже во время приобретения профессии студенты имеют возможность подготовиться к принятию коллективных решений. Особенно актуальной для специалистов любого уровня, а тем более, работающих в системе "человек – человек", является коммуникативная компетентность. Обобщение результатов ее исследования выполнено Ражиной Н. Ю. [2]. Автор в своей работе представляет значительный перечень ученых и делает вывод о том, что имеющиеся в литературе способы формирования данной характеристики личности в большей мере ориентированы на будущих преподавателей. Но такая профессия, как менеджер по туризму также, безусловно, нуждается в высоком уровне развития способности общаться не только в пределах организации, но и с потребителями услуг, представителями организаций, с которыми связана деятельность фирмы.

В связи с этим, целью данной статьи является диагностика уровня развития коммуникативной компетентности студентов – будущих менеджеров по туризму.

Для сбора информации была использована методика, предложенная в работе Г. Никифорова [3]. Ее достоинством является не только оценка конечного уровня коммуникативной компетентности, но и поэтапная диагностика процесса коммуникаций, позволяющая выполнить сравнение компетентности студентов и критические точки отдельных фаз коммуникации: подготовительной, контактной, понимания, убеждения, завершения. Данная методика позволяет также оценить и способность управлять разговором.

В качестве респондентов были выбраны студенты 1 курса – будущие менеджеры по туризму. Исследования были нацелены на проверку гипотезы: студенты имеют неоднозначный уровень развития этапов коммуникативного процесса. Каждый студент имеет собственные резервы развития данной компетентности. Качество коммуникативной компетентности оценивалось по двум характеристикам каждой фазы и их среднеарифметическому значению с использованием 7-балльной шкалы.

В анализе результатов исследования использовался вектор поэтапных оценок коммуникативной компетентности каждого студента, интегральная оценка каждого этапа по группе и интегральная оценка

коммуникативной компетентности каждого респондента. В таблице приведены результаты тестирования студентов.

Таблица

**Результаты тестирования коммуникативной компетентности студентов**

Фазы коммуникативного процесса и их диагностические характеристики	Студенты								Средняя оценка характеристик и фазы по группе студентов
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Подготовительная фаза</b>	5	4	6	5	6	4	6	5	5,1
	5	5	4	5	5	4	6	7	5,1
Средняя оценка	<b>5</b>	<b>4,5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5,5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5,1</b>
<b>Контактная фаза</b>	4	2	1	4	5	2	3	4	3,1
	3	3	3	5	4	5	3	2	3,5
Средняя оценка	<b>3,5</b>	<b>2,5</b>	<b>2</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3,3</b>
<b>Эмоции в разговоре</b>	4	5	5	5	6	4	6	6	5,1
	3	4	6	4	2	4	5	5	4,1
Средняя оценка	<b>3,5</b>	<b>4,5</b>	<b>5,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5,5</b>	<b>5,5</b>	<b>4,6</b>
<b>Фаза понимания</b>	5	4	5	4	4	5	4	3	4,3
	3	4	1	2	4	4	3	5	3,3
Средняя оценка	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4,5</b>	<b>3,5</b>	<b>4</b>	<b>3,8</b>
<b>Фаза убеждения</b>	3	5	4	5	5	3	5	6	4,5
	4	4	3	5	3	1	6	4	3,8
Средняя оценка	<b>3,5</b>	<b>4,5</b>	<b>3,5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5,5</b>	<b>5</b>	<b>4,1</b>
<b>Фаза завершения</b>	3	3	6	6	6	4	6	4	4,8
	4	3	7	7	7	2	7	2	4,9

Окончание таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Средняя оценка	<b>3,5</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>3</b>	<b>4,8</b>
<b>Управление разговором</b>	3	4	5	4	4	1	4	3	3,5
	3	6	6	4	5	5	6	6	5,1
Средняя оценка	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5,5</b>	<b>4</b>	<b>4,5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>
Средняя оценка по каждому студенту	26	28	31	33	33	24	35	31	–

По ним можно сделать следующие выводы – сформулированные гипотезы подтвердились.

Оценки реализации группой коммуникативных фаз позволяют расположить по мере возрастания их качества в такой последовательности: контактная, понимания, убеждения, завершения, подготовительная. Именно в такой последовательности целесообразно разрабатывать и мероприятия по их совершенствованию. Но при этом следует иметь в виду, что использование для каждой фазы двух характеристик позволяет конкретизировать мероприятия относительно каждой из них. Например, средняя оценка фазы понимания 3,8 балла, как среднее арифметическое значение двух ее характеристик при более подробном анализе указывает на более критичное состояние второй характеристики.

Результаты анализа данных таблицы свидетельствуют о полезности использования проверенной в данной статье методики диагностики коммуникативной компетентности.

Что касается оценки способности управлять разговором, то хотя она и получила среднюю оценку по группе 4,3 балла, 1-му, 6-му и 8-му студентам необходимо обратить внимание на совершенствование своих способностей в этом контексте.

Сравнительный анализ уровня коммуникативной компетентности каждого студента показал, что она достаточно высокая у 7-го, 5-го и 4-го студентов. 6-му, 1-му и 2-му студентам необходимо обратить внимание на развитие этой компетентности. Причем 1-й студент должен быть особенно внимательным к характеристике управление разговором, 2-й студент – к характеристикам контактной фазы и фазы завершения, а 6-й студент – к фазе убеждения, завершения и контактной, также этому студенту необходимо научиться управлять разговором.

Продолжение исследований предполагает подбор соответствующих тренингов и проверку их применимости.

Научн. рук. Полубедова А. А.

**Литература:** 1. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги ; пер с англ. Ф. П. Красавина. – К. : Наук. думка, 1990. – 224 с. 2. Ражина Н. Ю. Формирование коммуникативной компетентности у студентов, обучающихся по специальности "социально-культурный сервис и туризм", на основе ассертивной модели поведения [Текст] : автореф. дис. ... канд. педагог. наук: 13.00.08 / Ражина Наталья Юрьевна. – Омск : Изд. СибГУФК, 2005. – 24 с.

3. Коммуникативный минимум менеджера : Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб., 2001. – С. 322–329.