

КОММУНИКАЦИОННАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF THE PERSONNEL OF THE SERVICE AREA

E. Golubeva

Summary. The article deals with the definition of the components of the communication competence of the personnel in the service sector in the current conditions of globalization processes. Based on the literary analysis, the author outlines the role of communication competence in the development of the psychological readiness of a specialist in hotel services.

Keywords: communication competence, service sector, hotel business, specialist, psychological readiness.

Голубева Елена Андреевна

*Аспирант, Российская Академия Народного Хозяйства
и Государственной службы при Президенте Российской
Федерации
ele74232429@yandex.ru*

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы определения составляющих элементов коммуникационной компетентности персонала сферы обслуживания в современных условиях глобализационных процессов. На основании литературного анализа автором обозначена роль коммуникационной компетентности в становлении психологической готовности специалиста гостиничного сервиса.

Ключевые слова: коммуникационная компетентность, сфера обслуживания, гостиничный бизнес, специалист, психологическая готовность.

Изменения в обществе, связанные с его динамичным развитием, требуют усовершенствования системы психологической готовности специалистов всех сфер хозяйствования, в частности — сферы обслуживания, а, следовательно, повышение требований к уровню психологической компетентности будущего работника данной отрасли, его профессиональной подготовки и личностных качеств. Указанные факты обуславливают актуальность выбранной темы исследования.

Проблема теории и практики подготовки современных специалистов и формирования их психологической компетентности не нова в дидактике. Ретроспективный анализ научных работ убеждает, что особенности формирования и становления личности будущего специалиста сферы обслуживания, в частности его профессиональной компетентности, основательно исследованы в работах таких ученых как: Казаков А. В., Мутавчи Е. П., Самсонова Н. В., Недкова А. С., Муравьева О. И., Попов Л. М., Пучкова И. М., Устин П. Н., Климовец О. В., Фанди К. В., Полуда В. В. [1–7] и пр.

Современная ситуация не только в психологии, но и в других гуманитарных науках характеризуется тем, что проблема общения, межличностных отношений, социальной и коммуникативной компетентности является одной из наиболее актуальных и активно обсуждаемых проблем [2, с. 3]. Современному обществу нужен специалист, способный самостоятельно и творчески решать сложные профессиональ-

ные задачи, осознавать личностную и общественную значимость своей профессиональной деятельности, ответственность за ее результаты, воспринимать информацию и создавать изменения, быть готовым к инновационной деятельности и к социально-мотивированной трансформации приобретенных знаний в систему инновационных технологий; испытывать потребность в постоянном самообразовании и владеть навыками самостоятельного приобретения знаний и повышения квалификации. Воспитание таких специалистов возможно только при условии кардинального переосмысления конечных целей психологической подготовки в направлении формирования не разрозненных знаний, навыков и умений, а целостного комплекса базовых и профессионально-ориентированных компетенций специалистов, среди которых важную роль играет коммуникационная компетентность персонала гостиничного бизнеса [5, с. 23].

Впервые термин «коммуникационная компетентность» был предложен и введен в научную терминологию американским лингвистом Н. Хомски, который предусматривал в первую очередь необходимую способность для выполнения конкретной, преимущественно речевой деятельности на родном языке. Большинство сфер социокультурной деятельности ввели это понятие в свою терминологию и интерпретируют под собственные нужды.

В психологии существует пять основных теоретических подходов к проблеме эффективности обще-

ния и взаимодействия: бихевиориальные подходы; «персонологические» модели; подходы в рамках когнитивной психологии; интеракционизм. В рамках первого подхода дефицит навыка общения определяется как фактор, препятствующий продуктивности коммуникации. Эффективность же взаимодействия определяется широтой репертуара коммуникативных навыков и степенью их сформированности. Спецификой персонологического направления является исследование глубинных личностных процессов, и поэтому проблема общения и взаимодействия индивида с социальными субъектами включена лишь опосредованно. Исходным принципом когнитивизма является рассмотрение социального поведения специалистов гостиничной сферы с точки зрения познавательных, когнитивных процессов. Интеракционисты пытаются выяснить, какими специфическими для человека средствами осуществляется и регулируется процесс социальной интеракции. Отсюда большой интерес к проблеме коммуникации при помощи символов, языка, к проблемам структуры личности, ролевого поведения и референтной группы как источника формирования норм социального взаимодействия и социальных установок [2, с. 16–17].

В целом, профессиональная компетентность специалиста по гостинично-ресторанному делу состоит из двух составляющих: личностной (общей) и специальной, причем общая компетентность задает уровень, а специальная — направление образования [4, с. 29]. В каждую компетентность включается по четыре компонента. Общая компетентность содержит физическую, социальную, психологическую, духовную. Специальная компетентность состоит из естественнонаучной, технико-технологической, экономико-управленческой, сервисной. В данной системе, с точки зрения автора, коммуникационная компетентность является тем универсальным элементом, которое содержится во всех перечисленных и представляет собой связующее звено всех направлений компетенций.

Основу модели психологической готовности специалиста гостиничного бизнеса составили положения о когнитивной, регулятивной и коммуникативной подсистемах в структуре психологии человека как целостной организации. Структура модели включает следующие блоки: профессиональная «Я-концепция»; мотивация; личностные свойства и качества; деятельностно-значимые свойства и качества [6, с. 216].

Наиболее точным именно для сферы гостиничного обслуживания является определение коммуникатив-

ной компетенции как выбора реализации программы речевого поведения в зависимости от способности ориентироваться в той или иной ситуации общения, а также умение классифицировать случай общения в зависимости от темы, задачи, коммуникативных установок, возникших у участников в беседе, во время и в процессе ее взаимоадаптации. Такое определение соответствует всем требованиям качественного и полного вербального общения в процессе гостиничного обслуживания. Подкрепляя этот тезис, стоит отметить, что исследователи включают в состав этой компетенции такие разновидности, как лингвистическая, социолингвистическая, дискурсивная, стратегическая, социальная, социокультурная, предметная и профессиональная [3, с. 86].

Такая многоаспектная векторность влияет не только на сферу вербального общения с клиентами отелей, профессиональную коммуникативную компетентность с коллегами разных уровней гостиничной системы, а также привлекает личностные качества специалиста такие как коммуникабельность, профессионализм, творческие навыки. Такой подход позволяет мобильно реагировать на потребности гостей гостиничного комплекса, давать развернутый ответ, исключает ситуации недоразумения между сотрудниками в коллективе в процессе профессионального общения.

Так, коммуникационная компетентность представителя персонала гостинично-ресторанного дела сопутствует всей его деятельности, которая, в общем виде, отражается в предоставлении услуг, связанных с деятельностью ресторанных и гостиничных заведений, осуществлении первичного уровня управления структурными подразделениями, операционными системами и процессами в заведении [7, с. 98–99].

Так, посредством литературного анализа в ходе исследования было выделено следующие элементы коммуникационной компетентности специалиста гостиничного сервиса в контексте психологической готовности к эффективному функционированию:

1. Способность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, обеспечивать эффективную прямую и обратную связи с коллегами и клиентами, убеждать, утверждать свою позицию, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций.
2. Способность к разработке стратегии, тактики и техники взаимодействия с людьми, организации их совместной деятельности для достижения определенных общественно значимых целей.

3. Психологическая готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев разных народов, к межкультурным коммуникациям.
4. Высокий уровень владения государственным и иностранным языками, грамотной устной и письменной деловой речью, ораторским искусством, профессиональным этикетом [1, с. 240].
5. Способность проводить деловые и публичные выступления, презентации, деловую переписку и совершать электронные коммуникации.
6. Умение правильно разговаривать и писать разными коммуникативными стилями, а именно неофициальным, официальным и научным.

На основе проведенного исследования была построена общая модель психологической готовности к профессиональной деятельности. Данная модель в контексте коммуникационной компетентности состоит из следующих элементов:

- ◆ отношение к выбранной специальности, представление о будущей профессии и условиях работы, самооценка коммуникационных способностей и деятельностно-значимых речевых качеств.
- ◆ самооценка, интеллектуальные (общеинтеллектуальные), эмоционально-волевые (эмоциональная устойчивость, самостоятельность, дисциплинированность, целеустремленность,

способность к самоуправлению), коммуникативные (общительность), нравственно-этические способности.

- ◆ интеллектуальные (аналитичность, креативность и гибкость мышления), эмоционально-волевые (склонность к эмпатии, нервно-психическая устойчивость, инициативность, решительность), коммуникативные (склонность к доминированию, независимость от группы, социальная смелость) качества [6, с. 221–222].

Из выше указанного можно сделать вывод, что в процессе психологической подготовки специалиста гостинично-ресторанного дела следует формировать не только производственно-технологическую, организационно-управленческую, но и коммуникационную компетентность. Коммуникационная компетентность персонала сферы обслуживания — это теоретическая и практическая психологическая подготовленность специалиста к взаимопониманию и взаимодействию в коммуникации и отношениях, способность к обсуждению и принятию совместных решений, совмещение собственных интересов и потребностей предприятия и общества, способность к постоянному повышению образовательного уровня, ответственности за свои поступки, психологическая мобильность, творческий подход к работе с коллективом. Все указанные элементы являются компонентами эффективной системы формирования психологической готовности специалиста сферы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Казаков А. В. Организация процесса формирования социокультурной компетентности специалистов сферы обслуживания в современных условиях // Казанская наука. — 2012. — № 2. — С. 239–241.
2. Муравьева О. И. Психология коммуникативной компетентности: Учебник. — Томск: Из-во Том. ун-та, 2012—160 с.
3. Мутавчи Е. П., Самсонова Н. В. Коммуникативно-сервисная компетентность специалистов сферы гостеприимства // Мир науки, культуры, образования. — 2016. — Т. 61. № 6. — С. 86–87.
4. Недкова А. С. Профессиональная компетентность специалистов в сфере туристического обслуживания // Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. — 2011. — № 4. — С. 27–32.
5. Полууда В. В. Значение ключевых компетенций в подготовке специалистов сферы обслуживания // Архивариус. — 2015. — Т. 1. № 3 (3). — С. 23–25.
6. Попов Л. М., Пучкова И. М., Устин П. Н. Психологическая готовность к профессиональной деятельности и методы ее формирования // Ученые записки казанского университета. — 2015. — Том 157, кн. 4. — С. 215–224
7. Klimovets O.V., Fundy K. V. Analysis of system development staff motivation hotels // Дискуссия. — 2014. — № 8 (49). — С. 97–102.

© Голубева Елена Андреевна (ele74232429@yandex.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»