

**УДК 377**

**ББК 74.56**

**Б83**

**Ж. Н. Боровикова**

**Челябинск, Россия**

**ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ  
УМЕНИЙ У БУДУЩИХ РАБОТНИКОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ  
В СИСТЕМЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Автором предложена модель формирования профессионально значимых коммуникативных умений у будущего работника сферы обслуживания. Излагается функционирование этой модели.

**Ключевые слова:** модель; формирование; модельный подход; система; системный подход; профессионально значимые коммуникативные умения; учащиеся; среднее профессиональное образование.

**UDC 377**

**BBK 74.56**

**Zh. N. Borovikova**

**Chelyabinsk, Russia**

**PEDAGOGICAL MODEL OF FORMATION OF SIGNIFICANT  
PROFESSIONAL COMMUNICATIVE SKILLS OF FUTURE EMPLOYEES  
IN CATERING IN THE SYSTEM OF SECONDARY PROFESSIONAL  
EDUCATION**

The author offers a model of formation of significant professional communicative skills of future employees in catering. The way how this model functions is described.

**Keywords:** model; formation; model approach; system; system approach; meaningful professional communicative skills; students; vocational education.

Проблема подготовки будущего работника сферы обслуживания к решению профессиональных задач представляется особенно важной в контексте современных тенденций изменения организации производства на предприятиях общественного питания в условиях изменения социально-экономической ситуации в стране. Одной из проблем, требующих особого внимания на данном этапе, является, с нашей точки зрения, проблема формирования профессионально значимых коммуникативных умений у учащихся учреждений среднего профессионального образования (далее УСПО), обучающихся по профессиям, относящимся к сфере обслуживания, с тем, чтобы в итоге повысить общий уровень обслуживания в нашей стране.

Эффективным средством решения проблемы формирования профессионально значимых коммуникативных умений (далее ПЗКУ) может стать метод моделирования, который успешно применяется в различных областях науки, производства, техники, медицины и т. д.

В науке нет единого определения понятия модели. Мы под моделью будем понимать «самостоятельный объект, находящийся в определенном соответствии (но не тождественный) с познаваемым объектом, способный замещать последний в некоторых отношениях и дающий при исследовании определенную информацию, которая переносится по определенным правилам соответствия на моделируемый объект» [Новикова, 1995, с. 88].

Модель используется для получения таких данных об оригинале, которые затруднительно или невозможно получить путем непосредственного исследования оригинала. В нашем исследовании использование модели позволяет сохранить представление об изучаемом предмете как о целостном явлении и облегчает проникновение в его сущность.

Модель формирования профессионально значимых коммуникативных умений у будущих работников общественного питания мы рассматриваем в качестве конструкции (образца, примера), которая выражает и отображает определенные концептуальные связи частей целого и тем самым служит основанием

для организации процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений у учащихся УСПО сферы обслуживания.

Под моделью формирования профессионально значимых коммуникативных умений у учащихся УСПО сферы обслуживания мы понимаем систему элементов, воспроизводящую стороны, связи, функции процесса формирования коммуникативных умений. Итак, опираясь на определение модели как материально реализованной системы на основе системно-модельного подхода, мы разработали модель формирования ПЗКУ у будущих поваров.

Формирование – сложный интегрированный процесс взаимодействия будущего работника сферы обслуживания с окружающей средой, результатом которого становится некое новообразование. В данном случае – ПЗКУ.

С целью достижения наибольшей эффективности процесс формирования профессионально значимых коммуникативных умений у будущих работников сферы сервиса необходимо осуществлять в рамках определенной системы.

Понятие «система», имеющее общеметодологическое значение, прочно распространено в сфере педагогики, так как педагогика сталкивается в основном с изучением системных процессов и объектов [Болотов, 1997, с. 59]. Формирование профессионально значимых коммуникативных умений у будущих работников сферы сервиса мы рассматриваем как систему, поэтому методом изучения, адекватным сложности указанного процесса, является системный подход.

Системный подход как общенаучный метод познания педагогических явлений означает, что необходимо учитывать все факторы, влияющие на изучение данных явлений, т. е. рассматривать их в системе. Системный подход к формированию профессионально значимых коммуникативных умений у будущих работников сферы сервиса, в рамках личностно-ориентированной образовательной парадигмы, позволяет нам выявить роль каждого из компонентов системы.

Таким образом, в соответствии с социальным заказом государства и общества, на основе личностно-деятельностного, личностно-ориентированного и системного подходов нами разработана *структурно-функциональная модель процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений у*

*учащихся учреждений СПО сферы обслуживания*, которая призвана обеспечить коммуникативную подготовку будущих работников сферы обслуживания через вскрытие деятельностной природы преподаваемых знаний, интеграцию прошлого опыта, профессионально-личностные качества и усвоение профессиональных знаний, умений (схема 1).

Происходящие в процессе обучения изменения являются движением от внешнего к внутреннему, от представляемых в обучении образцов поведения и профессионального общения к их осознанию и включению в познавательные и регулятивные познавательные и регулятивные структуры психики в виде умений, установок. При этом субъективное (личностное) содержание потенциальных профессионально значимых коммуникативных умений будущего работника сферы обслуживания и объективное (профессиональное) содержание, отражающее характер профессионально-коммуникативной подготовки, образуют между собой диалектическое единство. Сложный характер взаимодействия субъективного и объективного процессов интериоризации и экстериоризации объясняется наличием определенных противоречий развития личности будущего работника. Например, противоречием между имеющимися знаниями, умениями, опытом, качествами личности и объективными требованиями профессиональной подготовки, уровнем их реального освоения и применения в ходе подготовки. Данное противоречие выступает в качестве движущей силы или основы становления действительного субъекта профессиональной деятельности и общения.



Схема 1. Модель процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений у учащихся учреждений СПО сферы обслуживания

Механизмами оценки профессионально значимых коммуникативных умений являются получение обратной связи и рефлексия.

Под обратной связью принято понимать информацию, поступающую от объекта воздействия, включающую данные о характеристиках результатов деятельности субъекта и его состояния, при этом субъект воздействия является ее получателем.

Использование механизма обратной связи в процессе формирования профессионально значимых коммуникативных умений позволяет:

- создать возможность незамедлительного соотнесения полученной информации и деятельности, эмоционального проживания моделей поведения;
- обнаружить дефициты умений и навыков, пробелы знаний в теоретической подготовке, а также неадекватность имеющихся установок;
- соотносить результаты своей деятельности и поведения с целями обучения, что необходимо для внесения коррекции в их протекание;
- производить замену неэффективных моделей поведения на новые, более эффективные.

Модель формирования профессионально значимых коммуникативных умений у учащихся УСПО сферы обслуживания отражает взаимодействие структурных и функциональных компонентов.

Структурные компоненты предлагаемой модели раскрывают внутреннюю организацию процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений у учащихся УСПО сферы обслуживания и отвечают за постоянное воспроизведение взаимодействия между элементами данного процесса. Функциональные компоненты представляют собой устойчивые базовые связи структурных компонентов, то есть способ организации работы, функции модели, обуславливая тем самым движение, развитие и совершенствование педагогической системы.

Рассмотрев построение моделей педагогических процессов, мы, вслед за Г. Н. Сериковым, который отмечает, что они (модели) обладают всеми признаками систем, считаем, что разработанная нами структурно-функциональная модель является образованием:

- **целостным**, так как результат действия многих факторов не равен их алгебраической сумме;
- **открытым**, так как влиянию среды подвержен каждый элемент модели: с одной стороны, модель сама испытывает влияние среды, с другой – оказывает влияние на нее, организуя ее в соответствии с целью;
- **искусственным**, так как спроектирована исследователем;
- **динамичным**, так как представляет модель процесса.

В качестве первого структурного компонента мы выделяем ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ (целевой компонент), включающее в себя определение цели и конкретных задач реализации процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений учащихся УСПО сферы обслуживания.

Ю. А. Конаржевский отмечает, что «цель выступает как фактор, обуславливающий способ и характер деятельности, она определяет соответствующие средства ее достижения и является не только спроектированным конечным результатом, но и исходным побудителем деятельности» [Конаржевский, 1986].

*Цель* осуществления процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений учащихся УСПО сферы обслуживания определяется социальным заказом государства и общества и заключается в формировании у учащихся учреждений СПО сферы обслуживания профессионально значимых коммуникативных умений. Как известно, цель конкретизируется в *задачах*, содержание которых мы определили на основе личностно-деятельностного, личностно-ориентированного и проблемно-ориентированного подходов (схема 2).

С точки зрения В. Н. Мясищева, позиция личности означает интеграцию доминирующих избирательных отношений человека в каком-либо существенном для него вопросе.

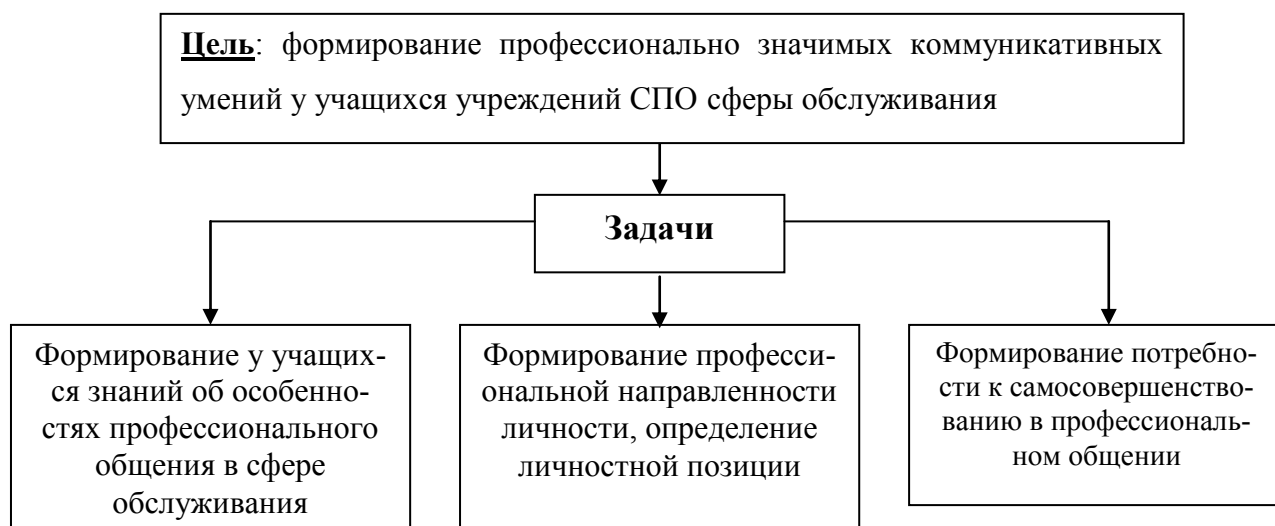


Схема 2. Целевой компонент модели процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений учащихся УСПО сферы обслуживания

Эртер различает три компонента позиции: когнитивный, охватывающий все процессы, связанные с суждениями, обоснованиями, мнениями и верованиями, относящимися к соответствующему объекту; аффективный, включающий все связанные с жизненными ценностями эмоции вместе и их вегетативными проявлениями; поведенческий, т. е. предрасположенность и готовность действовать на основании определенной информации.

Таким образом, позиции – это усвоенные тенденции поведения, имеющие большое социальное значение.

В соответствии с вышеназванными задачами мы определили содержательный компонент реализации процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений учащихся УСПО сферы обслуживания.

**СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ** компонент модели представлен учебными задачами и заданиями. Эффективность совокупных форм и методов обучения зависит от согласованности с комплексом учебных задач и заданий.

Различие между задачей и заданием состоит в разной степени информированности субъекта об условиях поиска решения.

**Учебное задание** – вид поручения, в котором содержится требование выполнить какие-либо учебные (теоретические или практические) действия. **Задача** – «учебное задание, предполагающее поиск новых знаний, способов (умений) и стимуляцию активного использования в обучении связей, отношений, доказательств» (М. А. Данилов, И. Я. Лернер, М. Махмутов и др.).

В основу классификации задач и заданий, направленных на формирование ПЗКУ, положены виды умений в составе ПЗКУ: познавательно-интеллектуальные, социально-перцептивные, организационно-деятельностные, производственно-технологические. Таким образом, мы выделяем четыре вида коммуникативных задач и заданий:



| №<br>п/п | Группы учебных задач и заданий                                                                              | Примеры задач и заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |         |            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|------------|
| 1        | Задачи и задания, направленные на формирование <i>познавательно-интеллектуальных</i> коммуникативных умений | <ul style="list-style-type: none"><li>• Определите факторы эффективности профессионального общения повара с потребителем.</li><li>• Обобщите материал по предупреждению отрицательных эмоций в деятельности повара. Создайте на базе данного материала инструкцию по предупреждению отрицательных эмоций.</li><li>• Выявите зависимость эффективности обслуживания от проявляемых поваром эмоций в конкретной ситуации.</li><li>• Заполните таблицу, на основе самоанализа ПЗКУ.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |         |            |
|          |                                                                                                             | ПЗКУ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Умею | Не умею | Что делать |
|          |                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Определите с помощью тестов уровень овладения вами ПЗКУ. Сопоставьте полученные результаты с вашими собственными наблюдениями, сделайте вывод.</li><li>• Составьте «Словарик трудных слов» (для профессий, связанных со сферой обслуживания).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |         |            |
| 2        | Задачи и задания, направленные на формирование <i>социально-перцептивных</i> коммуникативных умений         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Определите профессиональные этические принципы обслуживания потребителей.</li><li>• Используя только мимику и жесты, пересадите посетителя за другой столик.</li><li>• Изобразите, используя невербальные средства общения, отношение повара к потребителю:<ul style="list-style-type: none"><li>- готовность выполнить просьбу;</li><li>- равнодушие;</li><li>- радушие;</li><li>- раздражительность.</li></ul></li><li>• Вам необходимо обслужить двух посетителей: один из них – лицо БОМЖ, другой – преуспевающий бизнесмен. Будет ли отличаться чем-либо процесс обслуживания?</li><li>• Расскажите потребителю о домашней лапше с интонацией:<ul style="list-style-type: none"><li>- равнодушия;</li><li>- радушия;</li><li>- презрения;</li><li>- подобоострастия.</li></ul></li></ul> |      |         |            |

|   |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                              | <p>Какую интонацию вы предпочли бы в отношении себя?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прокомментируйте меню потребителю, учитывая его индивидуальные особенности: <ul style="list-style-type: none"> <li>- пожилому мужчине;</li> <li>- маме с 5-летним ребенком;</li> <li>- юноше 20 лет.</li> </ul> </li> <li>• Опишите вашу реакцию на негативные высказывания потребителя: <ul style="list-style-type: none"> <li>- «всегда у них что-то подгорает»;</li> <li>- «это несъедобно»;</li> <li>- «замените стакан, его вообще не мыли».</li> </ul> </li> </ul>                                   |
| 3 | Задачи и задания, направленные на формирование <i>организационно-деятельностных</i> коммуникативных умений   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработайте план получения дополнительной информации по проблеме профессионального общения работников сферы обслуживания.</li> <li>• Сформулируйте цели и задачи общения повара с потребителем.</li> <li>• Составьте «Требования к профессиональной речи повара» в соответствии со структурой его коммуникативной деятельности.</li> <li>• Составьте план характеристики блюда для потребителя.</li> <li>• Составьте программу самовоспитания по формированию ПЗКУ.</li> <li>• Разработайте стратегию поведения в предложенной конфликтной ситуации.</li> </ul>    |
| 4 | Задачи и задания, направленные на формирование <i>производственно-технологических</i> коммуникативных умений | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Представьте перечень характеристик, необходимый для представления блюда потребителю. Используя данный материал, инсценируйте диалог в ситуации обслуживания.</li> <li>• Составьте предложения, используя трудные слова, соблюдая грамматические, лексические, орфоэпические нормы русского языка.</li> <li>• Вставьте окончания: <ul style="list-style-type: none"> <li>- сорт помидор...;</li> <li>- черн... кофе;</li> <li>- ночн... кафе;</li> <li>- несколько яблок...;</li> <li>- вкусн... повидл...;</li> <li>- положить бефстроган...</li> </ul> </li> </ul> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставьте ударение в словах: свёкла, тефтели, торты, убрала, щавель, нет сковород, досуха (нар.).</li> <li>• Опишите вкусовые качества блюда доступным потребителю языком.</li> <li>• Продемонстрируйте правильное и неправильное поведение повара при подаче блюда потребителю.</li> </ul> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

При построении ОРГАНИЗАЦИОННОГО компонента модели мы исходили из интеграции разнообразных по содержанию методов и форм организации учебно-воспитательного процесса и форм учебной и внеучебной деятельности учащихся в учреждениях начального профессионального образования, эффективное сочетание которых на определенном этапе профессионального образования реализуется при доминировании тех или иных форм при реализации процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений учащихся.

Подтверждение правильности наших рассуждений мы находим у В. А. Сластенина, который отмечает, что «в реальных условиях педагогического процесса методы его осуществления выступают в сложном и противоречивом единстве. Решающее значение здесь имеет не логика отдельных, «уединенных» средств, а гармонически организованная их система. Разумеется, на каком-то определенном этапе педагогического процесса тот или иной метод может применяться в более или менее изолированном виде. Но без соответствующего подкрепления другими методами, без взаимодействия с ними он утрачивает свое назначение, замедляет движение учебно-воспитательного процесса к намеченной цели» [Сластенин, 1976].

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ компонент модели осуществляется за счет реализации: 1) форм организации учебно-воспитательного процесса; 2) методов обучения и воспитания.

Рассмотрим более подробно содержание данного компонента.

*Формы организации учебно-воспитательного процесса.* В педагогике начального профессионального образования форма организации учебного про-

цесса – способ осуществления взаимодействия учащихся и преподавателей, в рамках которого реализуются содержание и методы личностно-ориентированного обучения. Исследования проблемы форм организации учебно-воспитательного процесса представлены в работах В. А. Веникова, М. П. Гапонова, С. И. Зиновьева, Н. Д. Никандрова, И. Г. Штокмана, Г. Н. Александрова, О. Н. Голубевой, А. Ф. Меняева, Э. Ф. Зеера и др.

В ходе формирования ПЗКУ рекомендуется использовать следующие *формы организации учебно-воспитательного процесса*: лекция, семинар, спецкурсы, факультативы, групповая творческая работа, конкурсы профмастерства, внеклассные формы работы (консультации, мероприятия творческой направленности и т. д.).

Рекомендуемые *методы учебно-воспитательного процесса*. Активное социально-психологическое обучение – психолого-педагогическая форма совершенствования коммуникативного поведения людей, осуществляемая в условиях групповой учебно-тренировочной деятельности. Оно применяется для формирования навыков делового общения у представителей профессий сферы обслуживания и др., а также в целях повышения общей коммуникативной компетенции, упорядочения культуры поведения человека.

В активном социально-психологическом обучении выделяют три блока:

1. Дискуссионные методы (групповая дискуссия, разбор случаев из практики, анализ сконструированных ситуаций и т. д.).
2. Игровые методы (дидактические и деловые игры, ролевые игры).
3. Сензетивный тренинг (тренировка межличностной чувствительности, перцептивно ориентированный тренинг).

На практике эти методы применялись в различных сочетаниях, определяемых принципом соответствия обучающих воздействий планируемым целям обучения.

Методам активного обучения присущи следующие особенности:

- Вынужденная активность обучающихся. Учащиеся лишены возможности быть пассивными, отсидеться, каждому находится дело, за выполнение которого он несет ответственность.

- Сопоставимость активности учащихся и преподавателя. Если обычную лекцию можно рассматривать как театр одного актера, то на активном занятии на сцене, исполняя те или иные роли, находятся и учащиеся, и преподаватель.

- Самостоятельная творческая выработка решений учащимися, повышенная степень мотивации и эмоциональности.

- Взаимодействие учащихся и преподавателя на основе прямых и обратных связей.

Качественное отличие данных методов личностно-ориентированного активного обучения от традиционных заключается в следующих принципах:

- Принцип активности участников, которые постоянно вовлекаются в разную деятельность.

- Принцип творческой позиции участников: в процессе занятий в группе постоянно создаются ситуации, в которых участникам приходится самим решать проблемы, открывать уже известные психологии закономерности взаимодействия, общения людей.

- Принцип объективизации поведения. Основным средством объективизации поведения является обратная связь, т. е. сведения, которые получает человек от других участников группы относительно своего поведения.

- Принцип оптимизации познавательных процессов в условиях общения. В условиях общения эффективность и динамика познавательных процессов отличаются от тех, которые характеризуют эти процессы в условиях изолированной деятельности.

- Принцип партнерского общения: партнерское общение характеризуется равенством психологических позиций участников, признанием ценности личности другого человека, принятием во внимание интересов собеседника и стремлением к сопереживанию.

*Дискуссионные методы:* мозговой штурм, синектика, разбор казусов из практики, метод инцидента. Групповая дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо вопроса, в ходе которого происходит сопоставление информации, идей, мнений, точек зрения, предложений участников дискуссии. Это один из самых распространенных методов активного обучения, который используется как метод выработки принятия решений. По мнению Ю. Н. Емельянова, дискуссионные методы помогают решать следующие задачи: обучать участников анализу реальных ситуаций, а также навыку отделять важное от второстепенного и формулировать проблемы; прививать умения слушать и взаимодействовать с другими участниками; моделировать особо сложные ситуации, когда самый способный специалист не в состоянии единолично охватывать все проблемы; продемонстрировать характерную для большинства проблем многозначность возможных решений. Поэтому дискуссионные методы выступают как непременный элемент всех форм активного обучения эффективному взаимодействию с другими людьми.

*Игровые методы.* Игровая технология становится сегодня одной из организационных форм педагогического процесса, которая позволяет в значительной степени усовершенствовать учебно-воспитательную деятельность в учреждениях начального профессионального образования. На наш взгляд, это связано с теми благоприятными обстоятельствами, в которых оказываются участники игры. В игре участник демонстрирует проявление всех важнейших черт личности; раскрывает свои психофизиологические, интеллектуальные ресурсы; он «проживает» важные социально-значимые для личности роли. В связи с этим игра занимает особое место в системе профессиональной подготовки специалистов сферы обслуживания в учреждениях СПО, что обусловлено как особенностями психического развития (памяти, мышления) учащихся, так и слабо сформированными общеучебными умениями и навыками, слабо выраженной мотивацией к учению, низким уровнем самоорганизации и самодисциплины учащихся.

Рекомендуемый тип игры для формирования профессионально значимых коммуникативных умений – дидактические или ролевые игры профессиональ-

ной направленности. В процессе такой игры внимание учащихся фокусируется на заранее отработанных и строго ограниченных ситуациях, что значительно снижает субъективную тревожность за возможные ошибки. Особенностью проведения профессиональной дидактической игры является то, что сам процесс происходит при прямом участии и контроле педагога, который осуществляет оперативную коррекцию и оценку принимаемых решений. Но в то же время профессиональная игра основана на самоконтроле, что требует меньше указаний со стороны преподавателя. Так, существуют различные методы обратной связи, где учащимся предоставлена возможность следить за своими собственными успехами или за достижениями группы, в которой они работают. Учащийся, принимая определенные решения, наблюдает их следствие и имеет возможность влиять на последующие действия.

Формирование профессионально значимых коммуникативных умений представляется нам достаточно трудоемким процессом, связанным с необходимостью воссоздания будущей профессиональной деятельности, так как умения не могут быть сформированы вне рамок этой деятельности.

В процессе обучения будущих работников сферы обслуживания в УСПО необходимо, по нашему мнению, разрешить имеющееся противоречие между потребностями общественной практики в коммуникабельных работниках и уровнем содержания и методов обеспечения подготовки специалистов с высоким уровнем сформированности профессионально значимых коммуникативных умений. Формирование профессионально значимых коммуникативных умений, которые могут выступать в качестве цели, средства достижения результата подготовки специалиста, а также критерия готовности специалиста к профессиональной деятельности, что может явиться эффективным путем решения указанного выше противоречия. В полной мере сформированность профессионально значимых коммуникативных умений может проявляться лишь у работающего повара, официанта или бармена. Но предпосылки ее и отдельные стороны формируются уже в период обучения в УСПО, при этом приоритетным методом формирования выступает игровой метод.

Ситуационный тренинг. Термин «тренинг» обозначает совокупность методов развития способностей к обучению или овладению любым сложным видом деятельности, например, общению.

Он служит для выработки у учащихся умения проводить всесторонний анализ рассматриваемых проблем. Он применяется в случаях так называемых «сложных» ситуаций, он позволяет принимать соответствующие решения и определять предполагаемые последствия, вытекающие из этих решений. Он формирует у человека умение управлять стилем своего поведения за счет осознания того, как он воспринимается окружающими. Этот метод развивает такие личностные качества, как чувствительность, восприимчивость к психическому состоянию окружающих людей. Психологической базой метода тренировки чувствительности служит перестройка установок личности, определяющая последующие изменения отношения к себе и другим людям. Использование данного метода в процессе формирования профессионально значимых коммуникативных умений способствует улучшению межличностного общения, вырабатывает умение оптимально мотивировать и стимулировать человека к деятельности. Данный метод рекомендуется при формировании позитивного отношения учащегося к самому себе и направленности на потребителя.

*Погружение* – активный метод обучения с элементами релаксации, внушения, игры (Г. Лозанов, Л. Л. Шевченко и др.). Данный метод используется нами для самопознания, для обеспечения уверенности человека в своих силах.

Итак, мы рассмотрели организационный компонент модели формирования ПЗКУ у учащихся УСПО сферы обслуживания.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ компонент реализуется через определение критериев и уровней сформированности профессионально значимых коммуникативных умений у учащихся УСПО сферы обслуживания.

В зависимости от степени овладения умениями можно выделить *высокий, средний и низкий уровни* сформированности профессионально значимых коммуникативных умений.



Основными параметрами данных уровней сформированности профессионально значимых коммуникативных умений являются:

- освоение и систематизация знаний; стремление к получению новых знаний, необходимых в профессиональном общении;
- осуществление самоанализа ПЗКУ и самооценка качества собственных ПЗКУ;
- определение стратегии самосовершенствования ПЗКУ;
- направленность на потребителя, учет его индивидуальных особенностей;
- преодоление барьеров в общении, избегание конфликтов;
- соблюдение этических, нравственных норм в отношении потребителя;
- целеполагание и планирование профессионального общения;
- анализ собственного поведения в общении с потребителем, определение и устранение недостатков;
- коммуникативная креативность;
- грамотность профессиональной речи;
- адекватность выбора речевых средств и доступность информации;
- использование невербальных средств общения.

При планировании РЕЗУЛЬТАТОВ процесса формирования профессионально значимых коммуникативных умений учащихся УСПО (следующего компонента в структуре нашей модели) мы исходили из уровневого подхода, нашедшего отражение в Региональном компоненте стандарта по профессии «Повар».

Процесс формирования профессионально значимых коммуникативных умений отражает качественное прогрессивное изменение коммуникативных умений, основанное на знаниях, навыках и индивидуальном опыте. В связи с тем, что в рамках общеобразовательных и спец. дисциплин из-за ограниченного времени, отведенного на изучение особенностей этики и психологии обслуживания потребителей, сложно обеспечить качественное усвоение системы знаний, соединяющихся с овладением соответствующих коммуникативных навыков, умений; необходимо разработать стадии процесса формирования профес-

сионально значимых коммуникативных умений в системе профессионально-личностной подготовки будущих работников сферы обслуживания.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ компонент модели формирования ПЗКУ представлен функциями: *воспитательной, интегративной, познавательной, оценочной, правовой, культурологической.*

Остановимся более подробно на характеристике функций формирования ПЗКУ у будущих работников сферы обслуживания.

*Воспитательная функция* формирования ПЗКУ заключается в формировании у учащихся адекватных нравственных установок на проблему профессионального общения, формирование положительного отношения к самому себе. Практика показывает, что нравственные установки личности и адекватность отношения к себе оказывают решающее влияние на весь процесс организации речевого взаимодействия. Поэтому важнейшей функцией процесса формирования ПЗКУ является функция воспитательная.

*Интегративная функция* проявляется в необходимости использования знаний других дисциплин в процессе освоения ПЗКУ. Так, например, знание основ психологии об индивидуальных особенностях личности, которые необходимо учитывать в процессе общения с потребителем.

*Познавательная функция* осуществляется в процессе:

- анализа и поиска информации;
- переработки и интерпретации информации;
- дидактической обработки информации;
- а так же проявляется в познании самого себя.

*Оценочная функция* проявляется:

- в оценке информации;
- в оценке собственной речевой деятельности;
- в оценке своего уровня овладения ПЗКУ.

*Правовая функция* определяется правом учащихся на свободу слова (в рамках закона), правом проявлять свою индивидуальность в процессе коммуника-

ции, правом на реализацию имеющихся способностей и раскрытие талантов. Данное право закреплено в законодательных и нормативных актах образования.

Таким образом, многофункциональность модели формирования профессионально значимых коммуникативных умений будущих поваров позволит учащимся реализовать свой творческий потенциал в коммуникативном процессе.

### **Библиографический список**

1. *Конаржевский Ю. А.* Педагогический анализ учебно-воспитательного процесса и управления школой. М.: Педагогика, 1986. 144 с.
2. *Новикова Л. И.* Моделирование воспитательных систем: теория – практика / Л. И. Новикова, Н. Л. Саливанова. М.: Изд-во РОУ, 1995. 144 с.
3. Проектирование профессионального педагогического образования / В. А. Болотов, Е. И. Исаев, В. И. Слободчиков [и др.] // Педагогика. 1997. №4. С. 66–72.
4. *Сластенин В. А.* Формирование личности учителя советской школы в процессе профессиональной подготовки. М.: Просвещение, 1976. 160 с.