

А. Н. Перминов

Магнитогорск

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ УСТОЙЧИВОСТИ
У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: эмоциональная устойчивость; умение управлять собой; специалист сервиса и туризма; ситуация; модель.

АННОТАЦИЯ. Рассматривается проблема подготовки студентов сервиса и туризма педагогического вуза к работе над формированием эмоциональной устойчивости при работе с клиентами.

A. N. Perminov

Magnitogorsk

**PEDAGOGICAL CONDITIONS OF FORMING EMOTIONAL STABILITY
OF THE FUTURE SPECIALIST OF SERVICE AND TOURISM
IN THE PROCESS OF PROFESSIONAL EDUCATION**

KEY WORDS: situational approach; abilities to control oneself; the expert of service and tourism; a situation; model.

ABSTRACT. The given article discusses the problem of training service and tourism students of a pedagogical university emotional stability while working with clients.

Необходимость формирования у специалистов сервиса и туризма эмоциональной устойчивости — одна из важнейших задач их профессиональной подготовки в силу специфики профессии: такие специалисты могут попадать в различные экстремальные ситуации, требующие от них мобильности и конструктивного поведения. В то же время, как показывает практика, при обучении специалистов сервиса и туризма недостаточно внимания уделяется вопросам развития эмоциональной сферы, в том числе эмоциональной устойчивости.

Здесь необходимо кратко охарактеризовать содержание понятия «эмоциональная устойчивость». Эмоциональная устойчивость — интегральное свойство психики, выражающееся в способности преодолевать состояние излишнего эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности и поведении в сложной жизненной обстановке.

Анализ состояния проблемы формирования эмоциональной устойчивости у будущих специалистов сервиса и туризма в процессе профессиональной подготовки демонстрирует актуальность этой области исследования. Разработки в ней ведутся в разных направлениях. С. Д. Резник, М. Вудкок, Д. Френсис, Дж. Смит, Е. Емеленко, Г. Огарев и др. рассматривают теоретические основы эмоциональной устойчивости. Дж. Смит считает эмоциональную устойчивость главным условием развития специалиста. Это в полной мере относится к специалистам сервиса и туризма, поскольку от формирования у них эмоциональной устой-

чивости в большой степени зависят результативность и качество их профессиональной деятельности.

Анализ литературы позволил нам выявить противоречие между необходимостью формирования у будущих специалистов сервиса и туризма эмоциональной устойчивости и сохраняющимися старыми подходами к решению данной проблемы в педагогической теории и практике образовательных учреждений высшего профессионального образования. Разрешение этого противоречия станет возможным, если в процессе профессиональной подготовки специалистов сервиса и туризма реализуется комплекс педагогических условий, обеспечивающих:

- 1) формирование у студентов потребности в управлении собственными эмоциями в профессиональной деятельности;
- 2) развитие у студентов способности осознавать, анализировать и оценивать свои действия и поступки в контексте эмоциональной устойчивости, и при необходимости корректировать их с помощью адекватных приемов восстановления упомянутой устойчивости;
- 3) вовлечение студентов в активную коммуникативную деятельность путем применения интерактивных методов обучения.

При разработке комплекса педагогических условий мы опирались на исследования по эмоциональной устойчивости специалистов сервиса и туризма (С. Д. Резник, М. Вудкок, Д. Френсис, Дж. Смит, Е. Емеленко), согласно которым результатом успешного развития эмоциональной устойчивости человека является высокий уровень

стрессоустойчивости и владение навыками эффективной коммуникации. Базируясь на идеях вышеперечисленных ученых, мы определили структуру эмоциональной устойчивости будущего специалиста сервиса и туризма, включающую комплекс индивидуально-психологических качеств личности, уровень знаний о психологических методах и приемах управления собой, потребность вступать в коммуникативные отношения, проявление гибкости в общении, способность адекватно и полноценно выражать собственные идеи.

Исходя из данной структуры эмоциональной устойчивости, мы выделили три критерия ее оценки: мотивационный (характеризует личную организованность, знание собственного потенциала и мыслительных качеств), коммуникативно-деятельностный (описывает гибкость индивида в общении, умение доказывать, аргументировать и объяснять свою точку зрения без негативных эмоций, а также адекватно и полноценно выражать собственные идеи) и оценочно-рефлексивный (его показатели — умение человека управлять своими эмоциями и мыслями, отслеживать и регулировать свои чувства и эмоции в ситуациях общения). Эмоциональная устойчивость у студентов в процессе профессиональной подготовки в университете как в общем, так и в по каждому из показателей может быть сформирована на одном из трех уровней: высоком (условно оценим его в 2 балла), среднем (1 балл) или низком (0 баллов).

Для выявления и оценки уровня развития эмоциональной устойчивости будущих специалистов сервиса и туризма на основе разработанного нами критериального аппарата мы использовали следующие диагностики:

- тесты «Организованный ли вы человек?», «Каков ваш характер?»;
- многофакторный личностный опросник Р. Кэттелла 16 PF;
- тесты-опросник Г. Айзенга и Т. Лири;
- тест «Умение управлять своими эмоциями»;
- методику Q-сортировки;
- опросник В. И Андреева для выявления уровня и типа самоуправления.

При разработке методики реализации комплекса педагогических условий мы применили матричный подход.

Реализацию педагогических условий мы осуществляли в рамках двух видов деятельности, в которые включались студенты экспериментальных групп: в ходе учебного процесса и самостоятельной работы.

1. Учебный процесс направлен на формирование у студентов личной организованности, знания собственного потенциала, мыслительных качеств, определенного уро-

вня знаний, умений в области психологических методов и приемов управления собой (управление эмоциями, мыслями, отслеживание и регулирование своих чувств), желания и потребности вступать в коммуникативную деятельность (гибкость в общении, способность выражать собственные идеи), делать выводы.

2. Самостоятельная работа, организуемая в разнообразных формах, обеспечивает студенту возможность овладеть учебным материалом по отдельным темам на разных уровнях (но не ниже базового) в зависимости от индивидуальных способностей и особенностей. При этом важно предоставлять студентам свободу выбора, так как именно ситуация выбора способствует развитию активности личности в учебном процессе, формированию познавательных интересов, креативных способностей, умения оценивать и соизмерять свои индивидуальные способности и возможности, проявлять инициативность, самостоятельность, реализовывать личностный потенциал.

Комплекс выделенных нами педагогических условий обеспечивает:

- 1) формирование потребности в управлении собственными эмоциями в профессиональной деятельности;
- 2) формирование способности осознавать, анализировать и оценивать действия и поступки, применять методы управления собой в профессиональной сфере сервиса и туризма;
- 3) вовлечение в активную коммуникативную деятельность путем применения интерактивных методов обучения.

Проиллюстрируем на конкретных примерах реализацию этих условий. В ходе реализации первого педагогического условия мы проводили игры, например, такую: на карточках из плотной бумаги нужно выбрать состояние (эмоцию) и определить, в каких ситуациях это состояние будет полезно. Необходимо полностью войти в это состояние, прочувствовать его, вверху карты нарисовать символ, который ассоциируется с этим состоянием. Рисунок может быть абстрактным, а может изображать какой-то предмет или человека. Под символом пишется «имя» этого состояния: грусть, жалость, юмор. Под названием составляется список из 6—8 слов, при помощи которых можно описать указанное состояние (например, «тепло», «расслабленность», «ярко», «бежать»).

Второе условие мы реализовали с помощью кейс-стади (анализ конкретных практических ситуаций; от англ. *case study*). Для этого мы разработали проблемные ситуации, основанные на реальных событиях, которые побуждают будущих специалистов

сервиса и туризма к поиску знаний, необходимых для решения поставленных перед ними задач.

Работа с кейс-стади проходит поэтапно. На первом этапе дается задание, например: опишите случай из вашего опыта, относящийся к проблемной теме. Ситуация, которая анализируется, должна быть реальна, с четким определением задачи (проблемы), позиций и ролей основных действующих лиц. На втором этапе группы меняются описаниями ситуаций. Дается задание продумать пути разрешения проблемы, варианты выхода из ситуации с обязательной аргументацией выбранных действий. На третьем этапе студенты показывают презентации и оценивают предложенные решения.

Для реализации третьего педагогического условия мы разработали следующий алгоритм проведения интерактивного занятия: 1) подготовка занятия; 2) вступление — сообщается тема и цель занятия, 3) основная часть — рассматривается пассивное позиционирование (выяснение позиций участников) с фиксациями и сегментация аудитории, которая подразумевает организацию коммуникации между сегментами (т. е. формирование целевых групп по общности позиций). Другими словами, аудитория разбивается на группы на основании сход-

ных мнений относительно некоторого вопроса. Затем организуется коммуникация между сегментами (группами).

Кроме того, мы применяли интерактивное позиционирование (оно требует учета трех аспектов: набора позиций аудитории, смыслообразования и создания нового набора позиций). В интерактивном позиционировании выделяются следующие этапы: 1) выяснение набора позиций аудитории, 2) осмысление общего для этих позиций содержания, 3) переосмысление этого содержания и наполнение его новым смыслом, 4) формирование нового набора позиций на основании нового смысла, 5) выводы (рефлексия).

Таким образом, разработка и теоретическое обоснование комплекса педагогических условий формирования эмоциональной устойчивости у будущих специалистов сервиса и туризма в процессе профессиональной подготовки позволяют выбрать оптимальные методы, формы и средства обучения, направленные на формирование у студентов потребности к управлению собственными эмоциями в профессиональной деятельности, способности осознавать, анализировать и оценивать действия и поступки, а также использовать приемы управления собой в профессиональной сфере деятельности.

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. Основополагающие 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