

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии

**БЕЛОЦКАЯ АЛЕНА АНДРЕЕВНА**

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ  
ОФИЦИАНТОВ НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО  
ПИТАНИЯ ООО «ГРИН ВИЛЛАДЖ»**

Направление подготовки 37.04.01 Психология  
Направленность (профиль) образовательной программы  
Бизнес-психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Заведующий кафедрой  
канд.психол.наук, доцент Дубовик Е.Ю.

*Е.Ю. Дубовик* 25.11.2019

Руководитель магистерской программы  
канд.психол.наук, доцент Горнякова М.В.

*М.В. Горнякова* 25.11.2019

Научный руководитель  
канд.психол.наук, доцент Годышева Т.Ю.

*Т.Ю. Годышева* 25.11.2019

Дата защиты

*23.12.2019*

Обучающийся

Белоцкая А.А.

*А.А. Белоцкая* 25.11.2019

Оценка \_\_\_\_\_

Красноярск 2019

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОФИЦИАНТОВ .....	8
1.1. Теоретический анализ состояния проблемы исследования.....	8
1.2. Теоретический анализ коммуникативной компетентности официантов...	17
1.3. Развитие коммуникативной компетентности официантов .....	29
Выводы по главе 1 .....	44
ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОФИЦИАНТОВ .....	47
2.1. Паспорт проекта .....	47
2.2. Содержание проекта .....	48
2.3. Оценка результативности проекта .....	58
Выводы по главе 2.....	65
Заключение .....	67
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	69
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	74

## ВВЕДЕНИЕ

Социально-экономические отношения в современной России предусматривают развитие рыночной экономики, которая направлена на максимальное удовлетворение потребителя и повышение качественного уровня предоставляемых услуг. В «Концепции социально-экономического развития России до 2020 года», одним из приоритетных направлений обозначено развитие человеческого капитала и сервисной экономики, что невозможно без структурной и технической модернизации, с целью обеспечения доступности для населения качественных услуг [17].

Возрастание роли сферы предоставления услуг в обществе подразумевает новое понимание качества предоставляемых услуг. Новые потребительские предпочтения требуют от специалистов повышения культуры обслуживания, которая проявляется в осуществлении индивидуального подхода к каждому клиенту, персонализации отношений с ним, реагировании на изменение потребительских свойств предоставляемой услуги и её коммуникативного сопровождения. Одной из особенностей сферы общественного питания, является то, что ее центральным компонентом выступает работа с клиентами. Оказание услуг в общественном питании происходит, преимущественно, через контакт гостя с персоналом заведения, прежде всего, с официантами. От коммуникативной компетентности и профессионализма официанта, в большей степени, зависит эффективность работы предприятия в целом, конкурентоспособность предоставляемых услуг и, как следствие, постоянно повышаются требования к уровню подготовки и переподготовки официантов.

Однако, в процессе обучения и формирования в учреждениях профессионального образования и осуществления деятельности в сфере обслуживания, специалисты не получают должного развития коммуникативной компетентности. В этой связи не всегда достигают эффективных результатов профессиональной деятельности, из-за чего

возникают проблемы во взаимоотношениях с клиентами. Поэтому, проблема развития коммуникативной компетентности специалистов сферы обслуживания не только в процессе обучения в учреждении профессионального образования, но и на рабочем месте становится чрезвычайно актуальной.

На научно-теоретическом уровне, актуальность исследования по проблеме развития коммуникативной компетентности специалистов сферы услуг, обусловлена тем, что, несмотря на множество работ, посвященных изучению коммуникативной компетентности (И.И. Барахович, Е.Н. Галкиной, Л.А. Земцовой, Т.С. Ильиной, И.Ю. Кербис, В.А. Лазаревым, Ю.В. Миловой, Т.А. Михайловой, Д.А. Пастуховой, А.А. Толстеновой, М.Л. Туевой ) вопрос о развитии коммуникативной составляющей сотрудников ресторанной сферы остается не решенным.

Несмотря на активный интерес ученых к проблеме развития коммуникативной компетентности, обнаруживается дефицит практик и технологий, в развитии коммуникативной компетентности специалистов сферы общественного питания.

Повышение коммуникативной компетентности и культурного потенциала сотрудников сферы обслуживания становится важной и актуальной задачей обеспечения качества.

Актуальность обусловлена противоречиями:

– между потребностью клиентов в удовлетворении их индивидуальных запросов на высоком уровне культуры обслуживания и дефицитом проявления коммуникативной компетентности сотрудника в реальной практике обслуживания клиентов;

– между осознанием сотрудников необходимости развития коммуникативной компетентности и недостаточным для этого уровнем знаний и умений;

– между потребностью руководителей общественного питания в повышении коммуникативной компетентности их сотрудников как важного компонента профессиональной деятельности и недостаточной разработанностью аспектов содержательно-методического и технологического обеспечения развития этого процесса, связанной с реализацией этой потребности.

Цель: разработка и внедрение программы развития коммуникативной компетентности официантов на примере предприятия общественного питания ООО «Грин Виладж».

Объект: коммуникативная компетентность официантов.

Предмет исследования: развитие коммуникативной компетентности официантов.

Проектная идея: мы предполагаем, что коммуникативную компетентность официантов можно развить с помощью программы, которая будет способствовать эффективному профессиональному взаимодействию официанта с гостем и персоналом.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи исследования.

1. Изучить теоретические основы коммуникативной компетентности официанта.
2. Исследовать особенности коммуникативной компетентности официанта.
3. Определить диагностический инструментарий для исследования развития коммуникативной компетентности официанта.
4. Разработать программу развития коммуникативной компетентности официанта.
5. Оценить результативность проведенной программы развития коммуникативной компетентности.

В работе были использованы следующие методы исследования.

Теоретические: анализ литературы по теме исследования, анализ научно-исследовательских работ зарубежных и отечественных ученых, сравнение, обобщение.

Эмпирические: беседа, опрос, тесты и методики, статистические методы обработки материалов.

Используемые в исследовании психодиагностические методики.

1. Методика Коммуникативные и организаторские склонности (КОС), разработанная В. В. Синявским и Б. А. Федорошиным.

2. Методика экспресс-диагностики состояния стресса (ДСС), разработанная К. Шрайнером.

3. Опросник А. Мехрабиена и Н. Эпштейна, на выявление уровня эмпатических тенденций.

4. Методика Томаса–Килманна направлена на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации. Авторы: К. Томас и Р. Килманн. В адаптации Н.В. Гришиной.

Теоретической и методологической основой исследования являются следующие подходы.

1. Субъектно-деятельностный подход (К.А. Абульханова-Славянская, Б.Г. Ананьев, Г.А. Брушлинский, В.В. Давыдов).

2. Личностный подход (Л.И. Божович, Л.С. Выготский, А. Маслоу, К.Р. Роджерс).

3. Теории общения и коммуникации, раскрывающие роль коммуникаций в профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, Л.М. Буева, Ю.М. Жуков, Б.Ф. Ломов, А.В. Мудрик, Л.А. Петровская).

Практическая значимость: заключается в том, что проект по развитию коммуникативной компетентности официантов предложен и внедрен на предприятии общественного питания.

Новизна работы состоит в том, что официанты проинформированы об особенностях коммуникативной компетентности, а также выявлен уровень их развития, разработана программа.

Тип работы: проектная.

Апробация и внедрение результатов проекта. Основные положения проектного исследования были представлены на защитах научно-исследовательской работы. Было принято участие в научно-практических конференциях, таких как «Бизнес и образование: территория сотрудничества» (2018); «Власть, бизнес, образование: эффективное партнерство (2019).

По теме исследования опубликованы две научные статьи. Первая статья опубликована в сборнике Красноярского государственного педагогического университета имени В.П. Астафьева «Бизнес и образование: территория сотрудничества на тему «Психологическое сопровождение профессиональной деятельности официанта» (2018). Вторая статья опубликована в научном журнале «Молодой ученый» на тему «Коммуникативная компетентность официантов (2019).

Структура работы: магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, содержит приложения. Диссертация иллюстрирована таблицами и графикам.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОФИЦИАНТОВ**

## **1.1. Теоретический анализ состояния проблемы исследования**

Научное понимание коммуникации многогранно, поскольку сложен и многоаспектен сам процесс коммуникации. Понятие «коммуникация» имеет много определений, которые отражают многоплановость подходов к нему. Оно коррелируется с такими определениями, как связь между различными объектами (способы, средства и механизмы связи, то есть каналы связи между объектами), пути и средства сообщения между пространственно разделенными объектами, как движение, как различные формы общения между людьми, как взаимодействие, как обмен сигналами между животными, как передача и обмен информацией между людьми, как информационное взаимодействие и даже как «субстанция идеальной природы, суть которой составляют информационные образования», информационные продукты деятельности [23].

В современной науке существует множество определений термина коммуникация. Исходя из разных переводов этого слова и специфики того или иного раздела знаний психологии, философии, языкознания, социологии, определяется и термин, который обнаруживает в себе множество смыслов.

В словарях понятие «коммуникация» трактуется как «сообщение, общение», «акт общения, связь между двумя или более индивидами, основанная на взаимопонимании, сообщение информации одним лицом другому или ряду лиц» [9].

Далее рассмотрим определение понятия «коммуникация» авторами, теоретически разрабатывающими ее проблемы.

По мнению А.П. Панфилова, коммуникация – это специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания [24].

Например, согласно С.В. Борисневу, под коммуникацией следует понимать социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью разных коммуникативных средств [4, с. 12].

Коммуникацию можно трактовать как процесс передачи информации (сообщения) от отправителя, или коммуникатора, к получателю, или коммуниканту [40].

В структуру коммуникации входит три взаимосвязанные стороны: перцептивная (восприятие), коммуникативная (общение) и интерактивная (взаимодействие) представлены на рисунке 1.

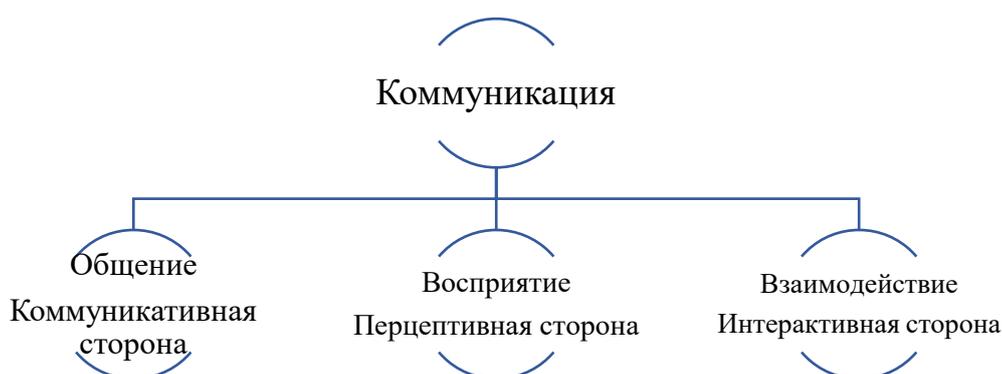


Рисунок 1. Структура коммуникации

Процесс коммуникации выступает в качестве единого целого, включая все эти стороны. Перцептивная сторона коммуникации представляет собой процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений. В реальном общении люди могут познавать друг друга с целью дальнейшего совместного действия, а может быть, напротив, люди, включенные в совместную деятельность, познают друг друга [34].

Коммуникативная сторона состоит из взаимного обмена информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств.

Интерактивная сторона коммуникации заключается в обмене действиями, то есть в организации межличностного взаимодействия, позволяющего партнерам по общению реализовать некоторую общую для них деятельность [32].

В связи с вышеизложенным является актуальным, изучение и понимание коммуникативной компетентности. Большую значимость имеют научные разработки в области вопросов формирования, развития коммуникативной компетентности. Рассмотрим основные теоретические разработки по данной теме.

Впервые термин «коммуникативная компетентность» был озвучен в 1965 году американским лингвистом Д. Хаймсом. Раскрывая определение «коммуникативная компетентность» он придает особое значение ситуативной обусловленности, которая может повлечь за собой определенные погрешности, оговорки или ошибки в речи человека [43].

Вопросом изучения коммуникативной компетентности занимались такие ученые, как Б.Г. Ананьев, Ш.А. Амонашвили, А.А. Бодалёв, И.А. Зимняя, Я.Л. Газман, В.А. Кан-Калик, В.Н. Мясищев, А.В. Мудрик, Н.Н. Обозов, В.А. Сластенин, С.Л. Рубинштейн.

Попытаемся раскрыть понятие «коммуникативная компетентность» путем сравнительного анализа определения данного понятия разными авторами. Описание представлено в таблице 1.

Таблица 1

Научные трактовки категории «коммуникативная компетентность»

Автор	Коммуникативная компетентность
1	2
А.А. Бодалев	Способность индивида устанавливать эффективные контакты с другими индивидами и поддерживать отношения и связи с другими людьми при наличии умений и знаний [3, с. 205].

1	2
О.И. Муравьева	Коммуникативная гибкость говорящего [37].
Л.А. Петровская	Система внутренних ресурсов говорящего, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия [36].
Л.Д. Столяренко	Способность человека устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми [36].
Ю.Н. Емельянов	Способность к коммуникациям, к взаимодействию как вербально, так и невербально, как интегративную способность взаимодействовать целесообразно с другими индивидами на собственном уровне развития, воспитанности, обученности, на основе личностных гуманистических качеств (рефлексии, эмпатии, такта, искренности, общительности и др.), с учетом коммуникативных возможностей другого индивида [11, с. 31].
И.А. Зимняя	Овладение сложными коммуникативными умениями и навыками, как формирование адекватных умений в меняющихся социальных условиях, соблюдение воспитанности и приличий, знание этикета, традиций и обычаев в сфере общения; как ориентация в средствах коммуникации, которые присущи сословному, национальному менталитету; как освоение ролевого репертуара в определенной профессии [12].

На основе данных трактовок можно сделать вывод, что однозначного определения самого понятия нет.

Коммуникативная компетентность имеет определенную структуру, в которой все компоненты являются частями одного целого, предполагая при этом взаимопроникновение, взаимовлияние, существование каждого в целом. Это означает, что содержание и суть одного компонента «раскрывается» посредством взаимодействия с другими, что и определяет деятельностный

аспект феномена. Компоненты коммуникативной компетентности представлены в таблице 2.

Таблица 2

Компоненты коммуникативной компетентности

Мотивационно-ценностный компонент	Когнитивный компонент	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент
Коммуникативные ценности, потребности, мотивы, установки, желание получать и передавать эмоциональную поддержку, стремление к рефлексии и эмпатии. Личностные ценности, проявляющиеся в отношении к себе и другим людям. Социальные установки.	Система коммуникативных знаний.	Создание и поддержание позитивного эмоционального контакта с собеседником, умением реагировать и предвосхищать.	Перцептивные умения. Экспрессивные умения. Умения саморегуляции коммуникативной деятельности.

Коммуникативная компетентность имеет несколько уровней. По мнению А.Г. Самохвалова существует четыре уровня.

1. Базовый уровень, который определяет общую мотивацию и направленность коммуникативных действий, соотнесенность мотивации и направленности с профессиональными целями, включает в себя ценностные ориентации и глубинные установки личности.

2. Содержательный уровень, который обеспечивает развитие и построение коммуникативных планов и программ для разрешения

профессиональной задачи, представлен коммуникативными знаниями личности.

3. Операциональный уровень обеспечивает необходимые коммуникативные действия на практике в процессе решения профессиональных задач, включает в себя индивидуальные коммуникативные навыки и умения личности.

4. Рефлексивный уровень обеспечивает анализ и оценку собственных коммуникаций, включает в себя систему приемов и способов самоанализа и самонаблюдения, которые являются условием самосовершенствования личности [38].

Очевидно, что любое затруднение в сфере коммуникативной компетентности можно отнести к определенному уровню ее развития.

Таким образом, коммуникативная компетентность является сложным интегративным личностным образованием, которое характеризуется совокупностью элементов и компонентов, позволяет индивиду объективно оценить коммуникативную ситуацию, грамотно аргументировать позицию, успешно организовывать взаимодействие с партнерами по общению, объективно не только видеть, но и истолковывать ситуацию общения, находить наиболее адекватные способы поведения в ней.

Если говорить об особенностях трудовой деятельности персонала, то важная роль в этом процессе принадлежит профессиональным коммуникациям, которые в свою очередь включают в себя коммуникативную компетентность. В первую очередь, это связано с необходимостью постоянных контактов между сотрудниками, администрацией и гостями. Широкая представленность коммуникаций в профессиональной деятельности обусловлена большим объемом самого понятия «коммуникация» [30].

Важным в реализации профессиональных коммуникаций играет система специфических коммуникативных процессов (а также связанных с ними явлений и свойств личности). Основными среди них являются эмпатия,

идентификация, аттракция, аффилиации, фасцинация и коммуникативная рефлексия.

В психологии идентификация рассматривается как важнейший механизм социализации, проявляющийся в принятии индивидом социальной роли при вхождении в группу, в осознании им групповой принадлежности. Идентификация позволяет одному человеку «поставить» себя на место другого. Что проявляется в виде погружения, перенесения себя в поле, пространство, обстоятельства другого человека и позволяет усваивать личностные смыслы этого человека.

Идентификация может иметь двойное воздействие на развитие личности: с одной стороны, формирует способность к установлению положительных отношений с людьми, с другой – может привести к растворению индивида в другом человеке, выхолащиванию индивидуального. Противоположностью идентификации является обособление (индивидуализация). Обособление дает возможность общающимся сохранить свою индивидуальность. Через обособление развиваются ответственность и самостоятельность, вместе с тем, обособление может привести к эмоциональной холодности.

Очень близка к идентификации – эмпатия (от греч. *empathia* – сопереживание). Эмпатия – постижение эмоционального состояния, «проникновение–вчувствование» в переживания другого человека. Отличительной особенностью эмпатии от других механизмов познания является низкий уровень рефлексии. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько почувствуется. Способность к эмпатии не является постоянной, как правило, она возрастает с увеличением жизненного опыта. Реализация эмпатии предполагает принятие партнера по общению в качестве безусловной ценности. Следует отметить, что эмпатическое понимание составляет тяжелую нагрузку для психики [9; 39].

Аттракция (от фр. attraction – привлечение, притяжение) – понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. Понимание партнера при коммуникации возникает в результате появления привязанности к нему, дружеского или интимно-личностного отношения [33].

Формирование аттракции происходит следующим образом. Всякий сигнал, поступающий к человеку через его органы чувств, может исчезнуть без следа, а может сохраниться, в зависимости от его значимости и эмоционального заряда. Эмоционально значимый сигнал, «минуя» сознание, остается в сфере бессознательного. В этом случае человек, оценивая свое отношение к другому человеку, констатирует, что общение было приятным, а собеседник – человек к себе располагающий. Так же как у аттракции, выраженная эмоциональная окраска присуща другому, достаточно глубинному процессу человека – аффилиации.

Аффилиация в широком смысле определяется как потребность, стремление человека к включению в какую-либо группу, а в узком - как одна из причин контактного коммуникативного поведения. Она поэтому часто выступает как начальная, инициативная фаза коммуникаций, переходящая затем в более сложные и развернутые, осознанно регулируемые коммуникативные процессы. Аффилиативные процессы усиливаются в ситуациях потенциальной угрозы и реальной опасности. Аффилиация снижает чувство тревоги, повышает состояние «группового комфорта», а ее блокада со стороны других членов группы порождает состояние фрустрации и феномены отчужденности [30].

Одним из достаточно сложных коммуникативных процессов, который выступает уже фактически как определенная система специфических действий, является фасцинация. (от англ. fascination – очарование). Это – специально организованное вербальное и невербальное воздействие, предназначенное для уменьшения потерь семантической информации при

восприятию сообщения адресатом. Это – создание контекста – «обрамления» коммуникативной информации, способствующего ее лучшему восприятию. Например, одним из типичных и мощных фасцинирующих средств являются слухи. Достаточно какой-либо информации придать эту форму, как она тут же будет доведена до всех, причем в достаточно полном и точном виде [1].

Все рассмотренные процессы находят комплексное проявление в процессе рефлексии – наиболее общем и важном коммуникативном процессе. Эта форма синтеза коммуникативных процессов характеризуется уникальной особенностью: она обладает наивысшей степенью сложности, интегративности среди всех известных психических процессов.

В психологии рефлексия определяется как особый психический процесс, как свойство личности и как психическое состояние. Как специфическая человеческая способность рефлексия дает возможность восприятия как внешнего, так и внутреннего мира. Способность к самоотражению своей психики является основой свойства и феномена сознания. Это – процесс «мышления о мышлении», погруженность в свои мысли и чувства.

Коммуникативный аспект рефлексии – необходимый компонент общения и межличностного восприятия. Человек пытается размышлять за другое лицо, хочет понять, что думают другие люди, как воспринимают его партнеры по общению.

Все представленные понятия интегрируются в так называемое профессиональное общение, синтезирующее три основных компонента профессиональной компетентности коммуникативные процессы, коммуникативные способности и коммуникативные явления, а также коммуникативную компетентность как обобщенную личностную характеристику.

## **1.2. Теоретический анализ коммуникативной компетентности официантов**

Проблема коммуникативной компетентности в сфере услуг представляется сегодня одной из наиболее важных. В условиях современного развития российской экономики становятся все более необходимыми высококвалифицированные специалисты в области сервиса, осознающие, что главным ориентиром производства и продажи услуг становятся потребности и спрос конкретных групп потребителей. Сферу услуг часто относят к постиндустриальному экономическому укладу. Действительно, современный уровень развития передовых стран демонстрирует динамическое развитие производства услуг различного рода и их рынка. Степень развития сферы услуг стала выступать критериальным признаком развития общества [22].

Сфера услуг – это совокупность отраслей, подотраслей и видов деятельности, функциональное назначение которых в сфере общественного производства выражается в производстве и реализации материальных и нематериальных (духовных) услуг для населения. Сфера предоставления услуг динамично развивается и занимает лидирующие позиции в экономике страны, кроме того, на предприятиях данной сферы трудится 65 %, занятых в экономике граждан [16].

В современном обществе сфера услуг включает в себя бытовые, медицинские, туристические, ресторанные, гостиничные, информационные, транспортные, юридические услуги. Основным фактором выбора предприятия сферы услуг клиентами являются качество услуг, которое непосредственно связано с персоналом. Для сферы услуг характерна особая зависимость от кадрового обеспечения организации, поскольку основная их цель – обслуживание клиентов, удовлетворяя их потребности. В связи с увеличением влияния сервиса на жизнь общества, особенностями и спецификой профессиональной деятельности в сфере обслуживания, возрастает роль

качества подготовки специалистов, работающих в сфере предоставления услуг [17].

Специфика работы специалиста в сфере обслуживания, во многом определяется особенностями тех или иных видов деятельности. Общими требованиями к психологическим характеристикам, предъявляемые специалисту сферы сервиса как к личности, в значительной степени определяется особенностями этой сферы услуг.

Психологические компоненты специалиста сферы сервиса должны включать наличие хорошо развитых зрительных и слуховых ощущений. Наличие зрительной чувствительности необходимо для различения физиогномических и поведенческих особенностей клиента, слуховой – для четкого восприятия обращенной к нему речи клиентов [15].

Огромную помощь в диагностике личности клиента окажет творческое мышление. Его направленность способствует созданию в воображении наглядной мысленной картины контакта с посетителем – модели обслуживания клиента. Конструктивно модель состоит из совокупности информации об индивидуально – психологических особенностях и состоянии клиента, его запросах, условиях обслуживания. На основе этой модели выбирается тактика обслуживания того или иного клиента.

Значительную роль в сфере сервисных услуг играет внимание. Операции по обслуживанию клиента требуют постоянной концентрации внимания: можно смотреть и не увидеть, слушать и не услышать, говорить и не сказать. На степень концентрации внимания влияет и такой немаловажный фактор, как число объектов внимания: работать с одним клиентом проще, чем с двумя-тремя одновременно.

Особое место в деятельности профессионала сферы сервиса занимает память. Любой сотрудник должен быть всегда готов быстро и правильно воспроизвести по памяти все сведения, необходимые для обслуживания конкретного клиента. Успешность обслуживания во многом зависит от

самоконтроля работника. Самоконтроль предполагает оперативный анализ способов и результатов деятельности, что непосредственно относится к сотрудникам сферы общественного питания [18].

Представителем сервисных услуг общественного питания являются, прежде всего, сотрудники контактной зоны, важнейшим из которых является официант. Профессиональная деятельность официанта направлена на выполнение определенного заказа и осуществляется посредством взаимодействия людей, а так же связана с формированием целостной личности, его нравственно-гуманистической направленности, способности к самореализации, выполнением определенных социально-профессиональных функций [15].

Время контакта официанта и гостя ограничивается минимумом слов и действий. Труд официанта обезличен. Клиенту в принципе безразлично, кто будет его обслуживать, важно то, чтобы были удовлетворены их потребности. Взаимоотношения их носят сугубо деловой характер. Установление личных контактов официанта с потребителями маловероятно из-за постоянно меняющихся потоков посетителей на предприятиях общественного питания. Кратковременность и случайность встреч с одними и теми же посетителями ведет к резкому преобладанию формальных отношений над личными.

Формальный характер коммуникации официанта и гостя усугубляется еще и встречной направленностью их непосредственных личных интересов. Клиент стремится получить свежее, только что приготовленное по его заказу блюдо. Официант при выполнении заказа во многом зависит от качества работы кухни. Однако независимо от этого фактора он стремится реализовать за смену как можно больше продукции, поскольку это влияет на размер его зарплаты. Недовольство и раздражение клиента, официант вынужден принимать на свой личный счет и соответственно реагировать. В итоге у клиентов нередко возникают вполне зримые расхождения между представлениями о том, каким должен быть уровень обслуживания в ресторане или кафе, и реальной картиной. Официантами претензии

потребителей часто воспринимаются как проявление чрезмерной требовательности, придирчивости и даже капризности.

На личности официанта лежит прямая ответственность за первое впечатление гостя о предприятии общественного питания, за возможность полного удовлетворения его пищевого запроса, за получение им наслаждения от проведенного в ресторане времени, за формируемое в итоге отношение, как к конкретному ресторану, так и ко всей сфере общественного питания. Кроме того, деятельность официанта характеризуется высокой ответственностью за качество коммуникации с клиентом, за организацию психологического пространства ресторана, за установление пищевых, культурных, досуговых потребностей клиента, которые отличают ее от подобных профессий типа «человек-человек».

Официант должен иметь точное представление о тех средствах, с помощью которых осуществляются процессы коммуникации. Данные процессы, принято разделять на три группы: экспрессивно-мимические, предметно-действенные и речевые. Каждая из названных групп средств имеет свои специфические возможности. Именно они определяют ее функции и роль в коммуникации [7].

К числу экспрессивно-мимических средств общения относят: улыбку, смех, экспрессивные вокализации, мимические движения и др. Их называют выразительными средствами коммуникации. Они транслируют в актах межличностного взаимодействия отношение одного человека к другому: внимание, доброжелательность, интерес и другие.

Предметно-действенные средства коммуникации относят не к выразительным, а к изобразительным. Это локомоции: приближения, позы, повороты, указательные жесты, передача предметов, действие, прикосновения.

Изобразительные средства выражают готовность к общению и взаимодействию, эмоциональный настрой.

К числу экспрессивно-мимических средств общения относят: улыбку, смех, экспрессивные вокализации, мимические движения и др. Их называют выразительными средствами коммуникации. Они транслируют в актах межличностного взаимодействия отношение одного человека к другому: внимание, доброжелательность, интерес и другие.

Предметно-действенные средства коммуникации относят не к выразительным, а к изобразительным. Это локомоции: приближения, позы, повороты, указательные жесты, передача предметов, действие, прикосновения.

Изобразительные средства выражают готовность к общению и взаимодействию, эмоциональный настрой.

Официант должен также знать приемы и правила профессионального слушания. Многие ученые склонны считать лучшим собеседником не того, кто умеет хорошо говорить, а того, кто умеет хорошо слушать. Официант должен проявлять по отношению к гостю максимум внимания и заинтересованности, дать им возможность высказаться, выслушать их.

К числу профессиональных умений официанта следует отнести владение несколькими типами слушания. Прежде всего, это «оценивающий тип», когда идет оценка сказанного, затем «интерпретационный тип», который состоит в проведении интерпретационного анализа сказанного, затем «сочувствующий тип», который предполагает умение сочувствовать и сострадать собеседнику.

Одним из приемов, который может использовать официант, это стремление показать посетителям, что он понимает и разделяет их чувства (романтическое и игривое настроение, шутливость, озабоченную деловитость, пафосность и самолюбование и другие. Официант может сопереживать посетителю, используя при этом эмпатическое слушание, которое проявляется в способности «вчувствоваться» в проблему, испытать те же чувства, которые испытывает он. Однако это не значит, что официант будет высказывать свои чувства вслух. Тактичность в общении состоит в умении понять и промолчать.

У официанта должна быть сформулирована профессиональная установка: стремиться понять внутреннее состояние клиента. Для этого требуется знание о невербальных способах общения: умение «читать» жесты, мимику, позы, взгляды, рукопожатия, походку, также тренировка, которая дается опытом ежедневных наблюдений. Глубокое понимание состояния гостя позволит официанту дать эмпатический ответ.

Потребителями ресторанных услуг являются представители различных национальностей, различных социальных групп, различного вероисповедования. Это требует от персонала ресторана знаний об их особенностях, умения быть толерантными и не проявлять в своем поведении социальных предубеждений, то есть негативных стереотипов. Кроме объективных (исторических, экономических, социокультурных, ситуационных) могут существовать и психогенные, субъективные причины возникновения предубеждений, обусловленные индивидуальными особенностями психики.

К числу психогенных относят внутренние конфликты, которые затрудняют нормальную социальную адаптацию и могут быть причиной социальной предвзятости, озлобленности, фрустрации и агрессии. Причиной возникновения предубеждений может быть не только внутри личностные факторы, но и социальная нестабильность, массовая невротизация, урбанизация, ускорение темпа жизни, ее усложнение, разрушение традиций, распад привычных социальных связей, изменение норм морали и поведения. Именно они порождают у людей тревогу и беспокойство. В основе предубеждений могут лежать также специфические особенности этнических групп, которые подпитывают их. В их числе: скупость, хитрость, вспыльчивость, мстительность, неряшливость, хвастовство.

Сфере общественного питания необходимы сотрудники, которые имеют не только уже сформированную коммуникативную компетентность (с учетом множественности коммуникаций в данном виде деятельности), но и которые обладают способностями к внешнему и внутреннему профессиональному

общению, то есть обладают развитой профессионально-коммуникативной компетентностью. Данный вид коммуникативной компетентности является интегративным образованием личности, системой личных, коммуникативных и деловых знаний и умений, навыков, которые достаточны для реализации целей профессиональной деятельности и обеспечивают способность реализации профессиональных функций в соответствии с требованиями, стандартами и нормами. Иными словами, в сфере обслуживания специалист должен обладать не только коммуникативной компетентностью, но и профессиональной компетентностью.

В индустрии общественного питания, как отрасли сферы обслуживания, к коммуникативной компетентности сотрудников также предъявляются высокие требования, так как специалисты отрасли выступают посредниками между производителями услуг и населением, и их профессиональная деятельность предусматривает постоянную работу с другими людьми. Исходя из этого, ряд исследователей подразделяют коммуникативные компетенции в индустрии питания на несколько групп: работа с людьми в одной команде, влияние людей друг на друга в процессе работы, управленческие отношения между людьми, а так же связывают компетенции с «поведенческим индикатором», который определяет стандарты поведения человека в определенной ситуации [41].

Для специалистов сферы обслуживания отдельные исследования выделяют важность коммуникативных умений, как составной части коммуникативной компетентности. В частности, под коммуникативными умениями в сфере обслуживания понимается составляющая профессиональных умений, совокупность практических и умственных действий на основе применения знаний о функциях и структуре общения, о профессиональной деятельности в сфере обслуживания, об основных техниках коммуникаций [19].

В дальнейшем изложении мы сосредоточимся на стандартизации трудовых функций и требований к персоналу «контактной зоны», в первую

очередь, к официантам, для которых особенно важна коммуникативная компетентность. В основе коммуникативной компетентности лежит не просто речевая способность и владение невербальными сигналами, но и некоторые особенности личности.

В словаре «Психология общения» отмечается, что коммуникативная компетентность – это интегративная характеристика человека, определяющая его потенциал как успешного субъекта социального взаимодействия. Она включает, когнитивный, личностный и поведенческий компоненты [29].

В профессиональном стандарте утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «01» декабря 2015 г. № 910, прописаны основные трудовые функции, необходимые умения и знания, которым должен обладать специалист данной профессии. Далее перейдем к описанию содержания профессионального стандарта.

Основными трудовыми функциями официанта являются следующие.

1. Встреча потребителей организации питания и размещение их в зале.
2. Предложение потребителям организации питания меню, карты вин, аперитива и других напитков.
3. Рекомендация потребителям организации питания по выбору закусок, блюд и напитков.
4. Прием, оформление и уточнение заказа потребителей организации питания.
5. Передача заказа потребителей организации питания в основное производство и бар.
6. Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания.

Необходимые умения официанта – это соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии потребителей, размещении за столом, а так же подачи меню, предлагать потребителям блюда и предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания, консультировать потребителей по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с

блюдами, осуществлять приём заказа на блюда и напитки размещать заказ потребителя [26].

В необходимые знания официанта входят: правила оформления и передачи заказа на производство, в бар, буфет, характеристика блюд, изделий и напитков, включенных в меню, правила сочетаемости напитков и блюд, а также культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания потребителей организации питания, информационная база обслуживания, правила по охране труда, производственной санитарии и пожарной безопасности на предприятиях питания.

Как видим, большая часть этих функций связана с общением, взаимодействием официанта с потребителями.

Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы, включают трудовые действия: оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания, предоставление счета за сделанный заказ потребителю организации питания, получение оплаты от потребителей организации питания за выполненный заказ, проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ, проводы потребителей предприятия организации питания, составление текущей отчетности по выполненным заказам.

В необходимые умения официанта входит: предоставление счета потребителям организации питания, проведение расчета с потребителями согласно счету, соблюдение правил ресторанного этикета при проходах потребителей, а также готовить отчет по выполненным заказам.

В необходимые знания официанта входят: порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями организации питания, формы расчетов с потребителями организаций питания, правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов, правила по охране труда, производственной санитарии и пожарной безопасности на предприятиях питания [26].

Согласно современному стандарту, официанту для выполнения трудовой функции «Встреча потребителей организации питания и прием заказов от них» достаточно лишь знать правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания потребителей организации питания. А помощнику официанта, судя по документу, вообще нет необходимости владеть навыками общения. Предполагается, что проблемы, возникающие с гостями или внутри коллектива, будут решать старшие официанты и администраторы зала. Их стандарт обязал владеть знаниями в области межличностного и делового общения, переговоров, разрешения конфликтов, публичных выступлений.

В профессиональных стандартах напрямую говорится о необходимости освоения профессиональных коммуникаций. Несомненно, введение профессиональных стандартов имеет большое значение, так как отражает функции работника сервисной сферы, заключающиеся в удовлетворении индивидуальных запросов потребителей и высокой культуре обслуживания. Возникает противоречие между требованиями к обслуживанию в профессиональном стандарте и дефицитом проявления коммуникативной компетентности официантов в реальной практике обслуживания потребителей.

В стандарте по мере «продвижения» от уровня официанта до уровня старшего официанта и администратора зала требования к навыкам делового общения, к коммуникативной компетентности сотрудника возрастают. И с этим трудно не согласиться. Но нельзя согласиться с тем, что требования к коммуникативной компетентности официанта почти отсутствуют, а для должностей более высоких уровней они прописаны хоть и более развернуто, но недостаточно.

Коммуникативная компетентность приобретает большую значимость для специалистов, осуществляющих свою деятельность в сфере предоставления услуг. Без сомнения, успех деятельности предприятия сервиса определяется тем, насколько персонал, владеет информацией об особенностях

поведения и мотивации потребителей услуг, с их потребностями, вкусами и пожеланиями. И непосредственно от уровня сформированности их коммуникативной компетентности во многом зависит эмоциональный комфорт потребителей услуг. Вследствие упущенных возможностей в системе профессиональной и психологической подготовки, специалисты в области сервиса сталкиваются с целым рядом трудностей. В результате в сфере обслуживания нередко наблюдаются психологические сбои в отношениях с клиентами [11].

Компетентность (как коммуникативная, так и психологическая) специалиста сферы сервиса складывается из совокупности личных качеств, профессиональных психологических знаний и навыков. Ведь всякая услуга является результатом непосредственных взаимодействий исполнителя и заказчика, а значит, во многом зависит не только от объективных характеристик, но и от субъективного восприятия. Это обуславливает необходимость постоянного развития и совершенствования коммуникативной компетентности во время непосредственного взаимодействия с гостем, необходимость быстрых методов психодиагностики клиентов, способности понять их внутреннее состояние и расположить к дальнейшей беседе, установить психологический контакт и уметь пользоваться техниками внушения, владеть приемами аргументации и преодоления возможных возражений, способами урегулирования внутрикорпоративных и внешних конфликтов [15].

На современном этапе в связи с ростом сложности должностных обязанностей доля профессиональной компетентности сокращается, а коммуникативной увеличивается. Очевидно, что в сфере общественного питания коммуникативная компетентность является наиболее важным аспектом профессиональной деятельности, который практически всегда учитывается администрацией организации сферы обслуживания при приеме специалиста на работу, при продвижении или перемещении сотрудников.

Коммуникативная компетентность в таком случае становится важнейшим условием профессиональной успешной реализации официантов [20].

Как следует из вышеизложенного, совокупность личных качеств и профессиональных знаний является основополагающей для развития коммуникативной компетентности успешного специалиста. В настоящее время существует проблема повышения эффективности общения и коммуникаций в профессиональной деятельности официанта.

### **1.3. Развитие коммуникативной компетентности официантов**

Коммуникативная компетентность сегодня является одним из факторов успешности в любой сфере жизнедеятельности. Отсутствие элементарных навыков коммуникации приводит к множеству конфликтов не только в семье, но и в коллективе при совместной деятельности. Чтобы быть успешным, нужно быть более коммуникативно активным, социально компетентным, более адаптированным к социальной действительности, способным эффективно взаимодействовать и управлять процессами общения.

Коммуникативная компетентность всегда формируется. Основу её формирования составляет опыт человеческого общения. Коммуникация – сложное по структуре образование, многоэтапный процесс. Первым этап – самоопределение в коммуникативной ситуации, когда определяются необходимость и цель участия в коммуникации. Вторым этап – анализ намерений партнеров и способов коммуникации с учетом своих целей и возможностей. Третьим этап – выбор соответствующего ситуации речевого жанра, поведения, а также коммуникативных техник. Четвертый этап – собственно коммуникация. Пятый этап – самооценка ценности, степени значимости, результативности прошедшей коммуникации. Однако отдельным этапам или умениям коммуникации нельзя обучиться изолированно друг от друга, чтобы потом «сложить» их вместе и получить коммуникативную компетентность. Поэтому все методы формирования и развития коммуникативной компетентности являются комплексными [5, с. 117].

По мнению Ю.Н. Емельянова, развитие коммуникативной компетентности представляет собой формирование и развитие следующих качеств: способность человека брать на себя и исполнять различные социальные роли; способность адаптироваться в социальных группах и ситуациях, умение свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения; способность организовывать и управлять

«межличностным пространством» в процессе инициативного и активного общения с людьми [10].

По мнению Ф.И. Шаркова, коммуникативное развитие идет по разным линиям. Это количественное накопление и качественные изменения. Однако основным критерием интенсивности и успешности формирования коммуникативной личности является умение понимать, ставить и решать различные по характеру коммуникативные задачи, то есть умение правильно и оптимально использовать свою речемыслительную деятельность в общении с другими людьми, средствами информации и с самим собой [14, с. 275].

Развитие коммуникативной компетентности предполагает сложный процесс: с одной стороны, приобретение каких-то новых знаний, умений и навыков; с другой стороны, коррекция, изменение уже сложившихся их форм. Таким образом развитие коммуникативной компетентности должно включать использование весь набор средств, ориентированных как на развитие субъект-субъектных – продуктивных, личностных сторон общения, так и субъект-объектных – репродуктивных, операциональных составляющих.

В процессе развития коммуникативной компетентности можно применять общие методы, которые можно использовать на большинстве занятий. Выбирая прием, метод, технологию может зависеть от того, на что нацелен процесс развития: это может быть мотивационный компонент «я хочу общаться», когнитивный компонент «я знаю, как общаться», поведенческий компонент «я умею общаться» [6].

Эффективность развития коммуникативной компетентности во многом зависит от правильно подобранных методов обучения, то есть от способа воздействия организации на сотрудника. Методы обучения, которые целесообразно использовать для развития коммуникативной компетентности: методы активного обучения, тренинги, методы дистанционного обучения.

Большие возможности в развитии коммуникативной компетентности заложены в методах активного обучения. К таким методам относят семинар, дискуссии, диспуты, деловые и ролевые игры, круглые столы. Данные методы

дают возможность моделировать реальные коммуникативные ситуации, находить решение конкретной коммуникативной задачи и ощутить последствия принятых решений. Методы активного обучения весьма эффективны, поскольку позволяют сотруднику отработать навыки межличностного общения в типичных ситуациях, получить обратную связь, скорректировать свое поведение и находить альтернативные способы решения коммуникативных проблем.

Каждый из представленных методов обучения имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при их применении. Для развития коммуникативной компетентности официантов наиболее приемлемым и рациональным является интегрированный подход. Это комбинация методов обучения. Каждый метод имеет свою область применения и ограничения. Если грамотно подбирать и формировать методы обучения, то можно более эффективно развивать коммуникативные умения. Активные методы и тренинги направлены на развитие навыков ситуативного общения, а также позволяют проработать личные качества, относящиеся к коммуникативной компетентности [13].

При этом необходимо подчеркнуть, что по мнению Е.И. Рогова, в процессе развития коммуникативной компетентности очень эффективны формы групповой работы в стиле групп самоанализа, где участники получают возможность верифицировать свои определения коммуникативных ситуаций в процессе сравнения мнений всех членов группы. Немаловажным преимуществом групповых форм работы является и то, что одним из её продуктов может быть создание новых средств анализа, большим достоинством которых является их эксплицированность в процессе формирования, а следовательно, и возможность изначального корректирования. Но большим недостатком группового анализа является то, что здесь могут быть использованы единые процедуры диагностики и совершенствования системы средств ориентировки коммуникативных действий [31].

Аналитическое наблюдение коммуникативного взаимодействия, как реального, так и представленного в художественной форме, даёт не только возможность «тренировки» приобретённых познавательных средств, но и способствует овладению средствами регуляции собственного коммуникативного поведения. Если говорить о процессе наблюдения, то данный способ, может позволить выявить систему правил, руководствуясь которыми люди организуют своё взаимодействие, понять, какие правила способствуют, а какие препятствуют успешному протеканию коммуникативных процессов. Обычно наблюдение за коммуникативным поведением собеседника рекомендуется в качестве эффективного способа повышения собственной компетентности [24].

Коммуникативная компетентность обеспечивает эффективное протекание коммуникативного процесса, построение эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия, успешное функционирование в профессиональной среде [36].

Коммуникативная деятельность официантов имеет межличностный характер. Межличностная коммуникативная компетентность – это не только характеристика поведения или последовательности действий, но и восприятие человеком себя и восприятие его другими людьми. В социально-психологическом аспекте коммуникативная компетентность рассматривается не только как знания о способах ориентации в различных ситуациях, свободное владение вербальными и невербальными средствами общения, а также как эмпатическое свойство. Само понятие «эмпатия» раскрывают, как особую способность субъекта к отражению эмоциональных переживаний и внутреннего мира другого человека, которая позволяет партнерам достичь взаимной согласованности позиций, взаимопонимания, выбрать в соответствии с этим общие средства само- и саморегуляции в процессе межличностного взаимодействия. Способность к эмпатии повышается благодаря жизненному опыту. Высокие личностные формы эмпатии, сочувствия и сопереживания выражают развитое социализированное

отношение личности к другим людям и считаются одним из важнейших компонентов профессиональной пригодности специалистов, работающих в сфере «человек – человек» [21].

Эмпатическую культуру рассматривают как интегративное качество личности, в которой сфокусированы и синтезированы эмоциональный, когнитивный и деятельностный (поведенческий) компоненты межличностных отношений. Учитывая специфику деятельности специалистов сферы услуг, можем отметить, что существует: эмоциональный, когнитивный, деятельностный компонент. Раскроем каждый из компонентов.

1. Эмоциональный компонент выражается в перцептивной способности эмоционально отзываться на переживания другого человека, проявляя эмпатические качества сострадания и эмпатической интуиции.

2. Когнитивный компонент определяется гностической способностью распознавать мысли и чувства собеседника (клиента, коллеги) и предусматривать направление общения на основе эмпатийной наблюдательности и эмпатического слушания.

3. Деятельностный (поведенческий) компонент выражается в коммуникативной способности строить свои отношения с клиентом, заранее предвидя его точку зрения и учитывая его внутреннюю позицию [36].

Официант должен подходить к потребителю как к индивидуальности, пытаться пробудить у клиентов привязанность к своей организации. Это непросто, особенно когда речь идет о большом количестве людей. Такая работа требует времени, ее нужно постоянно совершенствовать. Налаживание взаимоотношений, определенных связей может иметь решающее значение в момент конкурентной борьбы [24].

По мнению Е.А. Панфиловой для сотрудников, которые обладают высокой коммуникативной компетентностью характерны, определённые признаки.

1. Быстрота, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах.

2. Установка в контакте не только на дело, но и на партнера, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей.

3. Стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации.

4. Уверенность в себе, адекватная включенность в ситуацию.

5. Владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру.

6. Большая удовлетворенность коммуникацией и уменьшение нервно-психических затрат в процессе общения.

7. Умение взаимодействовать в групповой работе, добиваться высокого результата деятельности.

8. Умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям.

9. Способность создавать благоприятный климат в коллективе.

10. Высокий статус и популярность в том или ином коллективе.

Перечисленные поведенческие проявления являются характерными для людей с высокой коммуникативной компетентностью [42].

Таким образом, коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций личностного взаимодействия. Коммуникативная компетентность предполагает много путей ее практического развития и совершенствования.

Обобщая изучение влияния коммуникативных особенностей сотрудников на эффективность трудовой деятельности, можно сделать вывод о том, что коммуникативная сфера-область действительности, в которой коммуникативное поведение человека имеет относительно стандартизованные формы. Это часть структуры личности, проявляющаяся в общении. Все выделенные стороны образуют целостные и взаимосвязанные системы свойств, которые формируются в многообразных процессах общения

и совместной деятельности с другими людьми. Коммуникативные умения официантов – это составляющая профессиональных умений, совокупность осознанных, целенаправленных освоенных умственных и практических действий на основе продуктивного применения знаний о профессиональной деятельности официантов функций и структуры общения, основных техник коммуникации.

Можно сделать вывод, что процесс развития коммуникативной компетентности официанта, очень сложен, поэтому предполагает сознательное и гибкое применение различных методов, приемов и средств.

Поэтому следующий этап нашей работы заключался в том, чтобы выявить на каком уровне развития коммуникативной компетентности сейчас находятся официанты, работающие в сфере общественного питания.

С целью выявления актуального уровня развития коммуникативной способностей официантов, нами было проведено предпроектное исследование.

Исследование проводилось на базе предприятия общественного питания ООО «Грин Вилладж». В нем принимало участие 30 специалистов среднего звена, работающих на должности официанта, респонденты имеют стаж работы от 0 до 12 месяцев.

Ниже мы приводим описание диагностических методик исследования.

Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС). Авторы В.В. Синявский, В.А. Федорошин. Методика направлена на выявление качественных особенностей коммуникативных навыков человека, без которых не может быть обеспечен успех, при активном взаимодействии человека с другими людьми [4]. Коммуникативные склонности по методике «КОС» представлены в таблице 3.

Опросник включает в себя 40 утверждений, на которые нужно ответить «да» или «нет». Обработка результатов и интерпретация производится в соответствии с ключом обработки данных «КОС», данные представлены в

Приложение А. Результатом является выявление качественных особенностей коммуникативных склонностей сотрудника.

Для нашего исследования нам достаточно использовать первую шкалу данной методики.

Таблица 3

Коммуникативные склонности (по методике «КОС»)

Уровень проявления способностей	Шкала коэффициента коммуникативных способностей
1 – низкий	0,10–0,45
2 – ниже среднего	0,46–0,55
3 – средний	0,56–0,65
4 – высокий	0,66–0,75
5 – очень высокий	0,76–1

Испытуемый, получивший оценки 1, имеет крайне низкий уровень проявления коммуникативных склонностей.

Испытуемый, получивший оценки 2, не стремится к общению, чувствует себя скованно в новой компании, предпочитает проводить время наедине с собой, ограничивает свои знакомства, испытывает трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируется в незнакомой ситуации, не отстаивает свое мнение, тяжело переживает обиды. Проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах он предпочитает избегать принятия самостоятельных решений.

Испытуемый, получивший оценки 3, стремится к контактам с людьми, не ограничивает круг своих знакомств, отстаивает свое мнение, планирует свою работу. Однако потенциал этих склонностей не отличается высокой устойчивостью.

Испытуемый, получивший оценки 4, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, постоянно стремится расширить круг своих знакомств, занимается общественной деятельностью, помогает близким, друзьям, проявляет инициативу в общении, с удовольствием принимает участие в организации общественных мероприятий, способен принять самостоятельное решение в трудной ситуации.

Испытуемый, получивший оценки 5, активно стремится к организаторской и коммуникативной деятельности, испытывает в ней потребность. Быстро ориентируется в трудных ситуациях, непринужденно ведет себя в новом коллективе. В важном деле или создавшейся сложной ситуации предпочитает принимать самостоятельное решение, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято товарищами. Может внести оживление в незнакомую компанию, любит организовывать различные игры, мероприятия, настойчив в деятельности, которая его привлекает. Сам ищет такие дела, которые удовлетворяли бы его потребности в коммуникативной деятельности.

Методика экспресс-диагностики состояния стресса (ДСС), разработанная К. Шрайнером. Данная методика позволяет выявить особенности переживания стресса степень саморегуляции, эмоциональной лабильности в стрессовых условиях. Описание методики представлено в Приложении Б.

Опросник состоит из девяти утверждений, на которые испытуемый отвечает «да» или «нет». Обработка результатов осуществляется следующим образом: подсчитывается количество положительных ответов по всем вопросам. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл, ответ «нет» оценивается в 0 баллов.

Зафиксированные результаты распределяются по трем уровням, каждому из которых соответствует определенное количество баллов.

(0–4 балла) – означает высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях. Вы ведете себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и

умеете регулировать свои собственные эмоции. Вы не раздражаетесь на других людей и не настроены винить себя.

(5–7 баллов) – умеренный уровень. Человек не всегда правильно и адекватно ведет себя в стрессовой ситуации. Иногда он умеет сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда незначительные события нарушают эмоциональное равновесие.

(8–9 баллов) – слабый уровень. Такие люди характеризуются высокой степенью переутомления и истощения. Они часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой. Таким людям важно развивать навыки саморегуляции в стрессе.

Опросник А. Мехрабиена и Н. Эпштейна, направлен на выявление уровня эмпатических тенденций. Русскоязычная адаптация сделана Ю.М. Орловым и Ю.Н. Емельяновым. Опросник состоит из 33 утверждений, на которые испытуемый дает ответ «согласен» или «не согласен». Описание методики представлено в Приложении В.

Обработка результатов и интерпретация производится в соответствии с «ключом» обработки данных. В данной методике существует разделение по показателям для мужчин и женщин, которые отражены в таблице 4.

Таблица 4

#### Уровень эмпатических тенденций

Уровень				
пол	высокий	средний	низкий	очень низкий
Мужчины	33–26	25–17	16–8	7–0
Женщины	33–30	29–23	22–17	16–0

Это связано с влиянием культурных особенностей, ожиданий и стереотипов, проявляющихся в поощрении большей чуткости и отзывчивости у женщин и большей сдержанности и невозмутимости у мужчин.

Методика Томаса–Килманна направлена на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации. Авторы К. Томас и Р. Килманн. В адаптации Н.В. Гришиной.

Опросник направлен на изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации.

По мнению К. Томаса и Р. Килмана, в основании типологии конфликтного поведения лежат два поведенческих стиля: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов.

1. Соперничество (конфронтация), которая выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого человека.

2. Приспособление (уступчивость), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

3. Компромисс, как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

4. Избегание (уход, игнорирование), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Количество баллов, набранных по каждой шкале, дает представление о выраженности тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях, «ключ» к обработке результатов представлен в Приложении Г.

После проведения предложенных методов предпроектного исследования и подведения результатов по каждому из них, производится фиксирование общих результатов. Охарактеризуем результаты предпроектного исследования.

По методике «Коммуникативных и организаторских склонностей» были получены следующие результаты. Анализ результатов по методике «КОС» продемонстрировал, что показатели распределились следующим образом: 56% респондентов отличаются низким и ниже среднего уровнями проявления коммуникативных способностей. У 20% официантов коэффициент коммуникативных способностей находится в пределах границ 0,56–0,65 баллов, что констатирует средний уровень. 17% респондентов отличаются высоким и только 7% очень высоким уровнем проявления коммуникативных способностей.

Распределение респондентов по уровням проявления коммуникативных способностей представлены на рисунке 2.

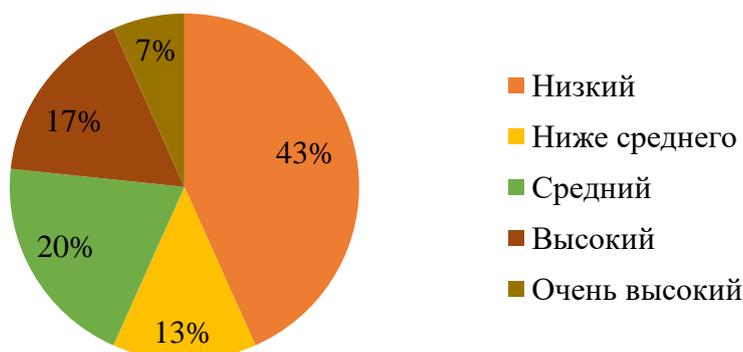


Рисунок 2. Распределение респондентов по уровням проявления коммуникативных способностей

Следует отметить, что высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях, является важным компонентом, как профессиональной

компетентности в целом, так и коммуникативной компетентности специалиста [37].

Рассмотрим результаты опроса по методике экспресс-диагностики состояния стресса (ДСС), разработанной К. Шрайнером. Данная методика позволит выявить уровень регуляции в стрессовых ситуациях. На рисунке 3 представлено распределение респондентов по уровню регуляции в стрессовых ситуациях.



Рисунок 3. Распределение респондентов по уровню регуляции в стрессовых ситуациях

Было выявлено, что подавляющее большинство официантов, имеют оценку в интервале 8–9 баллов (50%) респондентов. 33% респондента имеют 5–7 баллов. И только 17% имеют оценку 0–4 балла. Следовательно, большинство официантов нуждаются в повышении уровня самоконтроля в стрессовых ситуациях.

Для диагностики уровня эмпатических тенденций, мы использовали опросник А. Мехрабиена и Н. Эпштейна. Способность к эмпатии является важным коммуникативным свойством человека, оно позволяет создавать атмосферу открытости и доверительности. Расслабление собеседника содействует эмпатии, а напряженная атмосфера неестественности, подозрительности мешает раскрытию и эмпатическому постижению. Важное условие успешной эмпатии–идентификация. Данное условие характеризуется умением понять другого человека на основе сопереживания, постановки себя

на место партнера. В основе идентификации лежит легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

В исследовании принимали 30 официантов. из них 12 мужчин и 18 женщин. Диагностика выявила низкий уровень эмпатических тенденций у 12 мужчин (75%) и 15 женщин (53%) их сформированности, что свидетельствует о необходимости дальнейшей серьезной и планомерной работы по развитию эмпатических способностей официантов. Результаты распределения респондентов по уровню эмпатических тенденций представлены в таблице 5.

Таблица 5

Распределение респондентов по уровню эмпатических тенденций

№п/п	Уровень	Кол-во испытуемых, муж. (%)	Кол-во испытуемых, жен. (%)
1	Очень низкий	4 (33%)	7 (39%)
2	Низкий	5 (42%)	3 (16%)
3	Средний	1 (8%)	5 (28%)
4	Высокий	2 (17%)	3 (17%)
5	Итого	12 (100%)	18 (100%)

Таким образом, важно развивать способности к эмпатии по мере личностного роста и стремления.

Методика Томаса–Килманна направлена выявить личностную предрасположенность к конфликтному поведению. Данная методика показывает ведущее поведение в конфликтной ситуации. Рассмотрим полученные результаты. Согласно представленным данным на рисунке 4, мы видим, что предпочтение официантов отдается таким коммуникативным тактикам, как и «избегание» 30% и «соперничество» 27%. Стратегию поведения в конфликте «сотрудничество» имеют 20% респондентов. Но, тем не менее, тактика «компромисс» присутствует у 17%. А также 6% официантов используют тактику «приспособление».

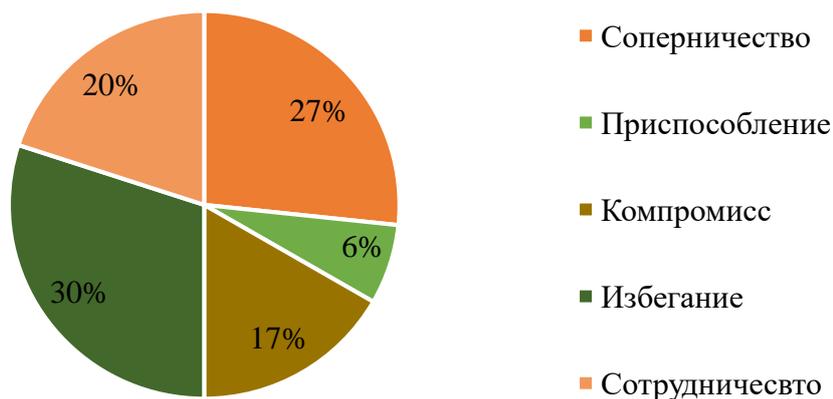


Рисунок 4. Ведущая тактика поведения в конфликтной ситуации

Таким образом, анализ результатов диагностики показал, что у официантов недостаточный уровень развития коммуникативной компетентности, поэтому необходима разработка проекта, который позволит развить коммуникативную компетентность и будет способствовать эффективному профессиональному взаимодействию официанта с гостями, персоналом и организацией.

## Выводы по главе 1

Коммуникативная компетентность является сложным интегративным личностным образованием, которое характеризуется совокупностью элементов и компонентов, позволяет индивиду объективно оценить коммуникативную ситуацию, грамотно аргументировать позицию, успешно организовывать взаимодействие с партнерами по общению, объективно не только видеть, но и истолковывать ситуацию общения, находить наиболее адекватные способы поведения в ней.

Вопросом изучения коммуникативной компетентности занимались такие ученые, как Б.Г. Ананьев, Ш.А. Амонашвили, А.А. Бодалёв, И.А. Зимняя, Я.Л. Газман, В.А. Кан-Калик, В.Н. Мясищев, А.В. Мудрик, Н.Н. Обозов, В.А. Слостенин, С.Л. Рубинштейн.

Компетентность (как коммуникативная, так и психологическая) специалиста сферы сервиса складывается из совокупности личных качеств, профессиональных психологических знаний и навыков. Современная отечественная психология располагает большим количеством подходов и концепций относительно понятия коммуникативная компетентность.

Важным в реализации профессиональных коммуникаций играет система специфических коммуникативных процессов, а также связанных с ними явлений и свойств личности. Основными среди них являются эмпатия, идентификация, аттракция, аффилиации, фасцинация и коммуникативная рефлексия.

Проблема коммуникативной компетентности в сфере услуг представляется сегодня одной из наиболее важных. Представителем общественного питания являются, прежде всего, сотрудники контактной зоны, важнейшим из которых является официант.

В профессиональных стандартах напрямую говорится о необходимости освоения профессиональных коммуникаций. Несомненно, введение профессиональных стандартов имеет большое значение, так как отражает

функции работника сервисной сферы, заключающиеся в удовлетворении индивидуальных запросов потребителей и высокой культуре обслуживания.

Возникает противоречие между требованиями к обслуживанию в профессиональном стандарте и дефицитом проявления коммуникативной компетентности официантов в реальной практике обслуживания потребителей.

Сфере общественного питания необходимы сотрудники, которые имеют не только уже сформированную коммуникативную компетентность (с учетом множественности коммуникаций в данном виде деятельности), но и которые обладают способностями к внешнему и внутреннему профессиональному общению, то есть обладают развитой профессионально-коммуникативной компетентностью.

Развитие коммуникативной компетентности предполагает двоякий процесс: с одной стороны, приобретение каких-то новых знаний, умений и навыков; с другой стороны, коррекция, изменение уже сложившихся их форм. Потому развитие коммуникативной компетентности предполагает использование всего набора средств, Эффективность развития коммуникативной компетенции во многом зависит от правильно подобранных методов обучения, т.е. от способа воздействия организации на сотрудника. К методам обучения, которые целесообразно использовать для развития коммуникативной компетенции в процессе корпоративного обучения, относят традиционные методы, методы активного обучения, тренинги, методы дистанционного обучения.

Для развития коммуникативной компетентности официантов наиболее приемлемым и рациональным является интегрированный подход. Это комбинация методов обучения. Каждый метод имеет свою область применения и ограничения. Если грамотно подбирать и комбинировать методы обучения, то можно более эффективно развивать коммуникативные умения. Коммуникативная компетентность обеспечивает эффективное протекание коммуникативного процесса, построение эффективного

коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия, успешное функционирование в профессиональной среде.

Обобщая изучение влияния коммуникативных особенностей сотрудников на эффективность трудовой деятельности, можно сделать вывод о том, что коммуникативная сфера-область действительности, в которой коммуникативное поведение человека имеет относительно стандартизованные формы. Это часть структуры личности, проявляющаяся в общении. Все выделенные стороны образуют целостные и взаимосвязанные системы свойств, которые формируются в многообразных процессах общения и совместной деятельности с другими людьми. Коммуникативные умения официантов – это составляющая профессиональных умений, совокупность осознанных, целенаправленных освоенных умственных и практических действий на основе продуктивного применения знаний о профессиональной деятельности официантов функций и структуры общения, основных техник коммуникации.

После проведения предпроектного исследования результаты показали, что большинство официантов имеют низкий или средний уровень проявления коммуникативных способностей эмпатических тенденций, регуляции в стрессовых ситуациях. Многие не до конца осознают и понимают, что входит в понятие коммуникативная компетентность. Поэтому необходима разработка проекта, который позволит развить коммуникативную компетентность и будет способствовать эффективному профессиональному взаимодействию официанта с гостем.

## ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОФИЦИАНТОВ

### 2.1. Паспорт проекта

Осветим основные положения паспорта проекта в таблице 6.

Таблица 6

#### Паспорт проекта «Развитие коммуникативной компетентности официантов»

Наименование	Содержание
1	2
Область практики	Организационная психология
Адресная направленность	Официанты с низким уровнем коммуникативной компетентности
Характеристика группы	Специалисты среднего звена, работающие на должности официанта. 1. Число официантов, входящих в состав целевой группы – 30. Стаж работы: от 0 до 12 месяцев. 2. Число официантов, участвующих в апробации Проекта – 17. Стаж работы: от 0 до 6 месяцев.
Место реализации	ООО «Грин Вилладж», г. Красноярск.
Ресурсное обеспечение	Научно-методическое: – поиск и разработка практических тренинговых упражнений, направленных на применение теоретического материала и развитие коммуникативных способностей; – создание программы по развитию коммуникативной компетентности. Кадровое: 1 организационный психолог. Материально-техническое: – расходные материалы (маркеры, листы А4, маркеры, ручки).

1	2
Ожидаемые результаты	<p>Программа по развитию коммуникативной компетентности официантов.</p> <p>Официант, обладающий коммуникативной компетентностью, должен.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уметь тактически и стратегически выстраивать свои отношения с участниками, опираясь на знание особенностей коммуникативного процесса, средств общения.</li> <li>2. Уметь проявлять эмпатию.</li> <li>3. Уметь быть «гибким», доступно излагать информацию, «слышать» и «слушать» клиента.</li> <li>4. Уметь создать образ, вызывающий доверие и ощущение надежности.</li> <li>5. Уметь решать конфликтные ситуации.</li> </ol>
Методы измерения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС), разработанная В.В. Синявским и Б.А. Федоришиным.</li> <li>2. Методика экспресс-диагностики состояния стресса (ДСС), разработанная К. Шрайнером.</li> <li>3. Опросник эмоциональной эмпатии. Авторы А. Мехрабиен и Н Эпштейн.</li> <li>4. Методика Томаса–Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации. Авторы К. Томас, Р. Килманн.</li> </ol>

## 2.2. Содержание проекта

Процесс развития коммуникативной компетентности, представляет собой взаимосвязанную, последовательную реализацию этапов. План-график проектной деятельности включает три этапа: предпроектный, проектный и аналитический. Предпроектный этап полностью посвящен подготовке к проекту и его разработке. Предпроектный этап реализации проекта по развитию коммуникативной компетентности официантов представлен в таблице 7.

Предпроектный этап реализации проекта по развитию коммуникативной  
компетентности официантов

Этап	Сроки	Описание действий	Ответственный
Предпроектный	Сентябрь 2017 г. – февраль 2018 г.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение литературы по данной проблеме (исследования, разработки, теоретический аспект).</li> <li>2. Разработка дидактической и методической базы проекта.</li> <li>3. Подбор диагностического инструментария.</li> <li>4. Предпроектное исследование.</li> <li>5. Анализ полученных результатов.</li> <li>6. Создание проектного продукта (программа).</li> <li>7. Разработка критериев оценки развития коммуникативной компетентности.</li> </ol>	Организационный психолог

На основе изученной психологической литературы и полученных результатов предпроектного исследования осуществлялось создание проекта по развитию коммуникативной компетентности официантов. Для сотрудников с низким уровнем развития коммуникативной компетентности, разработана программа

Проектный этап, как один из самых важных этапов, представляет собой взаимосвязанную, последовательную реализацию трех модулей разработанного нами проекта. Это установочно-теоретический, деятельностный и итоговый модули.

Проектный этап реализации проекта по развитию коммуникативной компетентности официантов представлен в таблице 8.

Проектный этап реализации проекта по развитию коммуникативной  
компетентности.

Этап	Сроки	Описание действий	Ответственный
Установочно-теоретический	Март – декабрь 2018 г.	1. Знакомство с участниками. 2. Проведение лекционных мероприятий.	Организационный психолог
Деятельностный	Март – декабрь 2018 г.	1. Практическая отработка теоретического материала, усвоенного на предыдущем этапе. 2. Проведение тренинговых занятий, направленных на развитие коммуникативной компетентности.	Организационный психолог
Итоговый	Март – декабрь 2018 г.	1. Обратная связь. 2. Индивидуальное консультирование и детальная проработка возникших сложностей с пониманием и применением материалов программы.	Организационный психолог

Методика реализации проекта предполагает.

1. Информирование официантов об основах коммуникативной компетентности.

2. Поэтапное развитие коммуникативных навыков с помощью тренинговых занятий

3. Индивидуальное консультирование официантов, после прохождения тренинговых мероприятий.

4. Подведение итогов, рефлексия достигнутых результатов.

Завершается реализация проекта аналитическим этапом, в ходе которого подводятся итоги проведенной работы, оценивается уровень развития коммуникативной компетентности после проведения проекта. Аналитический

этап реализации проекта по развитию коммуникативной компетентности официантов обозначен в таблице 9.

Таблица 9

Аналитический этап реализации проекта по развитию коммуникативной компетентности официантов

Этап	Сроки	Описание действий	Ответственный
Аналитический	Январь – май 2019 г.	Оценка развития коммуникативной компетентности официантов. Подведение итогов проектной деятельности.	Организационный психолог

Ниже переходим к описанию программы.

В экспериментальную группу входят 17 официантов, которые в предпроектном исследовании показали низкие результаты по проведенным методиками.

Экспериментальная группа – это группа испытуемых, непосредственно подвергающаяся экспериментальному воздействию в процессе исследования, то есть группа, с которой непосредственно работает экспериментатор.

Для официантов разработана программа по развитию коммуникативной компетентности, представленная в Приложении Д. Цель программы: развитие навыков коммуникативной компетентности. Программа рассчитана на 36 часов, занятия могут проводиться 2 раза в неделю по 120 минут. Данную программу рекомендовано использовать в организациях общественного питания. Представленная программа максимально использует практические занятия в форме тренинга. Групповая и индивидуальная работа с официантами создана для, того, чтобы современный официант был заинтересован в эффективной коммуникации с гостем, администрацией и персоналом, получил данный опыт через ролевые игры, кейсы, тренинг. Пояснительная записка к

программе развития коммуникативной компетентности представлена в Приложении Д.

Программа разделена на модули, которые также входят в проектный этап. Остановимся подробнее на модулях реализации проекта.

Первым из них является установочно-теоретический.

Цель данного модуля: сформировать совокупность знаний о коммуникативной компетентности в ходе изучения теоретического материала.

Для успешного достижения цели, мы поставили перед собой задачи.

1. Развить навыки установления контакта с участниками.
2. Выявить имеющиеся знания в области понимания понятия «коммуникативная компетентность».
3. Формировать с помощью лекционных занятий представление официантов об основах коммуникативной компетентности.

На данном этапе происходит знакомство группы и предоставление лекционного материала.

Примерное количество встреч: 6.

Раскроем подробнее темы программы данного модуля. Данный модуль включает в себя две темы реализации программы «Знакомство» и «Теория».

Первую встречу следует начать с знакомства с участниками. Психолог разбивает участников на пары или тройки. Участники знакомятся друг с другом, узнают лучшие качества друг друга и должны наилучшим образом представить своего партнера, сделать ему рекламу перед всей группой. Данная группа состоит из официантов, у которых стаж работы от 0 до 6 месяцев, поэтому, многие между собой могут быть не знакомы. Это упражнение позволит создать атмосферу доверия, сотрудничества, совместного взаимодействия.

После знакомства, следует провести групповую беседу, для выявления имеющихся у официантов знаний и опыта в области понимания понятия «коммуникативная компетентность».

Последующие встречи включают себя блок лекций. В лекционный блок входят следующие темы.

1. Основы коммуникативной компетентности: навыки, необходимые для эффективной деловой коммуникации, вербальные и невербальные коммуникации.

2. Представление о средствах, с помощью которых осуществляется процесс коммуникации.

3. «Эмпатия». Изучение навыков для развития эмпатии.

4. «Стресс. Техники преодоления стресса и работе с его последствиями.

5. «Конфликты и методы их преодоления».

Вторым по реализации проекта модулем, является деятельностный. Раскроем подробнее темы программы данного модуля. Данный модуль включает в себя две темы реализации программы «Групповая дискуссия» и «Тренинговые занятия».

Целью данного модуля является развитие навыков коммуникативной компетентности.

Для решения данной цели нами были поставлены следующие задачи.

1. Отработать теоретический материал, усвоенный на предыдущем этапе.

2. Провести тренинговые занятия, направленные на развитие коммуникативной компетентности.

Примерное количество встреч: 9.

Первым этапом данного модуля является групповая дискуссия.

Психолог составляет примерный перечень контрольных вопросов для закрепления и проверки полученных знаний о коммуникативной компетентности. В групповом обсуждении формируются ответы участников.

Во второй этап входит проведение тренинговых занятий. В тренинге развиваются такие формы поведения, которые включают и восприятие партнера (перцепцию), и передачу ему определенных сигналов (коммуникацию), и воздействие на него (интеракцию). Они содержат в себе

все три стороны общения: перцептивную, коммуникативную и интерактивную. Навыки активного слушания, рассматриваются не только как перцептивная сторона общения, поскольку активное слушание является взаимодействием, но и призвано обеспечивать правильное восприятие партнера, влияние на него в качестве стимулирования его к развертыванию своих высказываний или уточнению своих предложений. Активное слушание включает, также, и коммуникативную сторону общения, потому что слушающий сам должен производить определенные «коммуникативные сигналы» – повторять сказанное партнером, уточнять его высказывания.

Аналогичным образом, навыки снижения эмоционального напряжения не могут быть сведены лишь к коммуникативной стороне общения, так как они призваны вызывать у партнера определенные изменения, то есть являются взаимодействием. На данном этапе с помощью упражнений, кейсов, ролевой игры происходит развитие коммуникативной компетентности. Упражнения проводятся в определенном порядке. После каждого проведенного занятия используется рефлексивный уровень. Это позволяет оценить взаимодействие в группе и ее настрой.

Коммуникативные умения, которые я считаю необходимым развивать в данном тренинге.

1. Установление контакта.
2. Умение понимать, слышать и слушать гостя.
3. Умение обращаться за помощью и взаимодействовать в команде.
4. Умение выравнивать эмоциональное напряжение.
5. Умение разрешать конфликтные ситуации.

Тренинг состоит из блоков. Каждый блок посвящен определённой теме.

На данном этапе, развитие коммуникативной компетентности происходит с помощью упражнений, представленных в Приложение Е.

Первое занятие «Вводное» включает в себя: определение правил и поведения во время тренинга, а также развитие психологического контакта. Участники должны научиться понимать и чувствовать друг друга, отработать

навыки проявления эмоций, способствующих процессу профессиональной адаптации.

На втором занятии «Важность невербальных средств общения», происходит развитие навыков невербальной коммуникации, понимания невербального поведения. Происходит формирование навыков акцентирования внимания, за счет различных средств общения.

На третьем занятии «Эмпатия: что это?», участники смогут через упражнения диагностировать личные качества, развить чувство эмпатии, а также расширить репертуар способов взаимопонимания. В этом блоке происходит формирование навыков внимательной концентрации при восприятии партнера по общению.

Четвертое занятие «Слышать, слушать», направлено на развитие активного слушания. Деловая игра «Глухой телефон», поможет установить эффективные межличностные коммуникации в процессе передачи информации. Происходит выявление и устранение причин искажения при передаче информации. Через упражнение происходит тренировка умения слушать, выделяя при этом нужную информацию в общем «шумовом фоне». Происходит развитие более сложного навыка – слушать одного собеседника и говорить с другим.

На пятом занятии «Коммуникация», происходит развитие умения техник малого разговора, отработка умения дословно повторять сказанное партнером. Данные упражнения позволяют лучше узнать друг друга. У участников происходит самодиагностика коммуникативных навыков.

Шестое занятие «Стресс», включает в себя формирование внутреннего спокойствия, комфорта и снятие стресса. Происходит актуализация состояния эмоционального комфорта, осознание множества своих проявлений, управление эмоциональным состоянием через групповую динамику. Занятие направлено на понимание, что такое «релаксация» и «отдых».

Седьмое занятие «Конфликт в профессиональной деятельности», развивает навыки решения конфликтных ситуаций. Для официантов

представлены ситуационные мини-задачи, ролевая игра. Формируется домашнее задание.

Ситуационная мини-задача «Коммуникация с гостем. Претензия к качеству обслуживания». Задание: участникам, нужно прочесть пример диалога гостя с официантом, вставить возможные варианты ответов официанта, а также разыграть эту сцену по ролям. С помощью группового обсуждения, выявить наиболее правильный диалог с гостем.

Ролевая игра «Официант, в моем блюде жук». Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, которая произошла в ресторане. Каждому участнику раздают сценарий. Участникам говорится, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать аспекты коммуникации. В ролевой игре упор делается на межличностное взаимодействие. Участники «проигрывают» роли и ситуации, значимые для них в профессиональной деятельности, при этом игровой характер ситуации освобождает участников от практических последствий их разрешения, что раздвигает границы поиска способов поведения и дает простор для творчества. За игрой следует психологический анализ, осуществляемый группой совместно с психологом. Это усиливает обучающий эффект участников.

Участникам задается домашнее задание для следующего занятия. Цель задания – работа с возражениями и выбор правильного ответа. Также необходимо изучить существующие классификации потребностей человека.

Восьмое занятие «Решение конфликтных ситуаций», направлено на развитие умения урегулирования конфликтов и отработку данного навыка в групповом взаимодействии.

Участникам было задано домашнее задание – работа с возражениями и выбор правильного ответа. Для решения данного кейса рекомендовалось изучить, классификацию потребностей человека.

Цель данного занятия: отработать навык определения потребностей, которые лежат в основе возражения гостя, а также научиться выстраивать

коммуникацию. Участникам предлагается почувствовать себя в роли гостя и взглянуть на ситуацию с другой стороны. Официант должен понять, что наличие возражений гостя – это выражение его потребностей.

После каждого занятия существует рефлексивный уровень в него входит: краткое обобщение основного содержания тренинга.

Последним модулем реализации проекта является итоговый.

Цель итогового модуля: развить умение анализировать полученные навыки, рассказывая группе или индивидуально организационному психологу, чему научились, а также как будут использовать полученные знания.

Для решения данной цели нами были поставлены следующие задачи.

1. Развивать умение давать оценку своим достижения с помощью обратной связи, рефлексии.

2. Проработать возникшие сложности с пониманием и применением материалов программы.

На данном этапе происходит реализация тем программы «Обратная связь» и «Индивидуальное консультирование».

С помощью обратной связи, происходит развитие самопонимания участника программы. В результате предоставления обратной связи, достигается изменение и/или углубление представлений участника программы о самом себе и присущих ему паттернах поведения. Для получения обратной связи от участников, используется специальная техника. Техника «Плюсы и минусы». В рамках общего обсуждения психолог предлагает участникам высказаться, что, по их мнению, на тренинге было эффективным, практичным, полезным, что понравилось («плюсы») и что можно сделать лучше, учесть на будущее («минусы»). Лист флипчарта делится на две части и психолог записывает все высказывания участников либо в графу «плюсы», либо в графу «минусы» [2].

В качестве опоры для рефлексивной деятельности официанта, можно предложить следующие ориентировочные вопросы (для самостоятельной работы или обсуждения с психологом).

1. Каковы ваши главные результаты, что вы поняли, чему научились?
2. Какие задания вызвали наибольший интерес и почему?
3. Как вы выполняли задания, какими способами. Что вы чувствовали при этом?
4. С какими трудностями вы столкнулись и как вы их преодолевали?
5. Каковы замечания и предложения на будущее?

Таким образом, проведение рефлексии после программы, позволяет зафиксировать новое содержание, изученное на лекциях и занятиях. Появляется возможность оценить собственную деятельность, свою работу; установить затруднения, как направления будущей программы; а также проводить анализ и оценку деятельности участников.

Следующим этапом итогового модуля, является индивидуальное консультирование и детальная проработка возникших сложностей с пониманием и применением материалов программы. На этот этап выделяется 10 встреч. В конце программы, психолог поощряет всех участников разным количеством бонусов. Как правило, проведение данного модуля является логическим завершением программы для участников.

Полученные результаты повторной диагностики представлены в следующем параграфе.

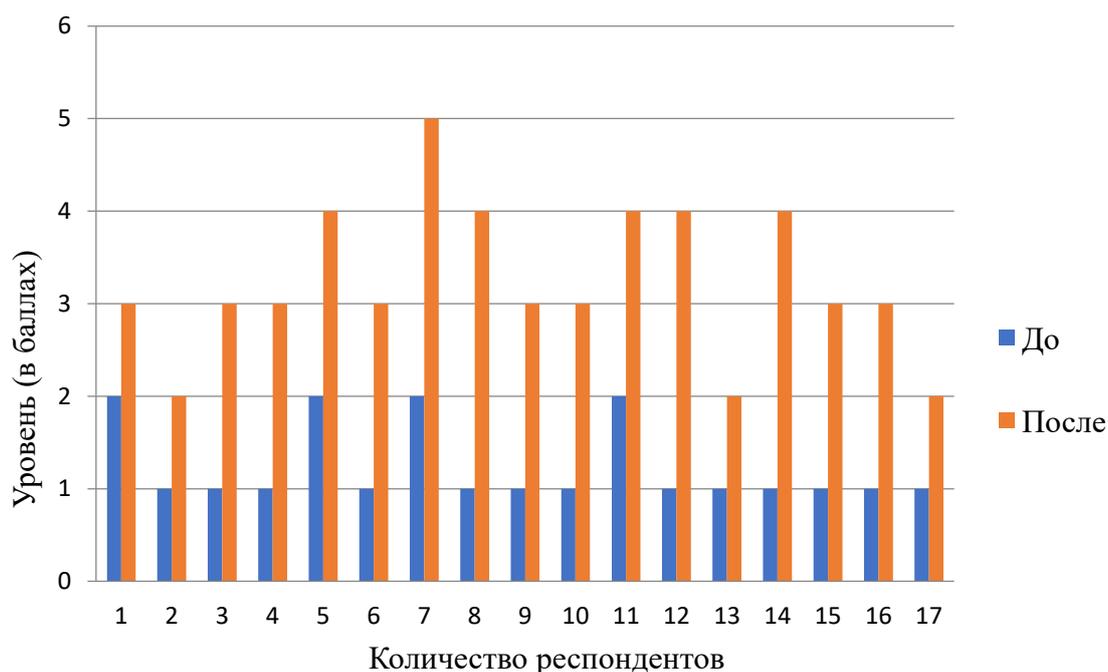
### **2.3. Оценка результативности проекта**

После проведения проекта нашей задачей стало проверить динамику развития коммуникативной компетентности официантов. В группу исследуемых входило 17 официантов, из них 10 женщин и 7 мужчин, которые имеют стаж работы от 0 до 6 месяцев. В ходе проведения повторного

исследования мы использовали те же методики, что и на этапе предпроектного исследования.

С целью выявить уровень коммуникативных умений официанта была использована методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (В.В. Синявский, В.А. Федорошин).

Рассмотрим полученные результаты. Основные результаты представлены на рисунке 5.



Примечание: 1 балл – низкий уровень; 2 балла – ниже среднего; 3 балла – средний уровень; 4 балла – высокий уровень; 5 баллов – очень высокий уровень

Рисунок 5. Уровень коммуникативных склонностей до и после реализации проекта по методике «Коммуникативные и организаторские склонности»

Согласно представленным данным на рисунке 5 после реализации проекта изменения произошли у 82% официантов, они достигли среднего, высокого и очень высокого уровня коммуникативных способностей. Данные официанты испытывают потребность в коммуникативной деятельности и активно стремятся к ней. Для них характерны быстрая ориентация в трудных ситуациях, непринужденность поведения в новом коллективе. Испытуемые

инициативны, предпочитают в важном деле или создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами. У остальных 18% официантов изменился уровень с низкого на ниже среднего.

Для выявления уровня состояния стресса была использована экспресс-диагностика (ДСС), разработанная К. Шрайнером. Основные результаты которого представлены на рисунке 6.

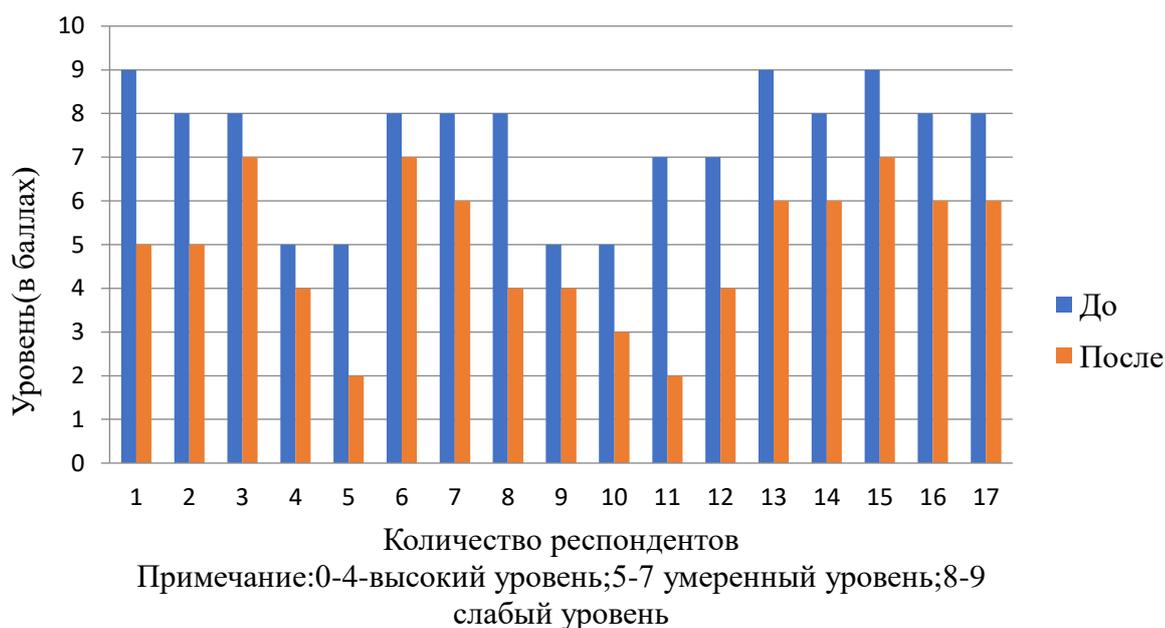


Рисунок 6. Уровень регуляции в стрессовых ситуациях до и после реализации проекта по методике экспресс-диагностики состояния стресса

Согласно представленным данным на рисунке 6 после реализации проекта изменения произошли у большинства респондентов. Высокого уровня регуляции в стрессовых ситуациях достигли 41% официантов. Данные официанты ведут себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеют регулировать свои собственные эмоции. Умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях был выявлен у 59% официантов. Слабый уровень не был выявлен ни у одного респондента.

Для выявления уровня эмпатических тенденций, был использован опросник А. Мехрабиена и Н. Эпштейна. В данном опросе существует

ранжирование показателей, согласно гендерному признаку. Таблица с данными была представлена в первой главе. Согласно представленным данным на рисунке 7 после реализации проекта изменения произошли у 82% респондентов, они достигли среднего и высокого уровня эмпатии. Данные официанты чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, склонны к эмоциональной отзывчивости, общительности, доверяют своей интуиции в общении. Так же было обнаружено, что уровень эмпатии у женщин выше, чем у представителей мужского пола. Низкий и очень низкий уровень был выявлен у 18% испытуемых.

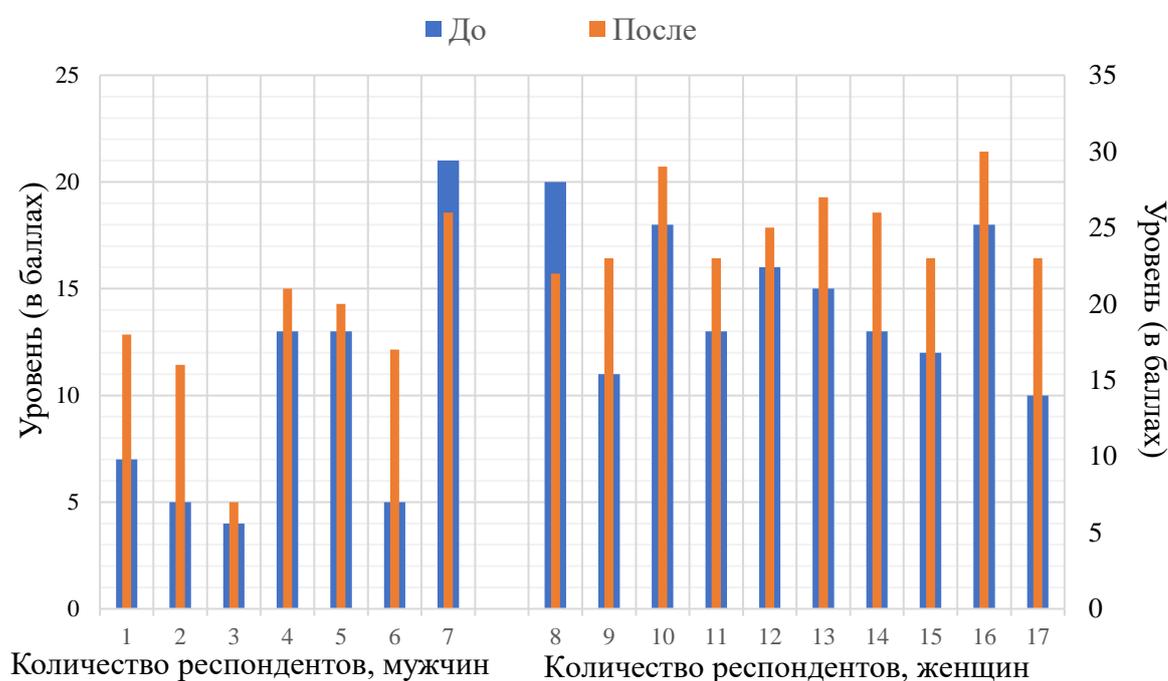


Рисунок 7. Уровень эмпатических тенденций у женщин и мужчин до и после реализации проекта по опроснику эмоциональной эмпатии

С целью выявить личностную предрасположенность к конфликтному поведению, выявления определённых стилей разрешения конфликтной ситуации была использована методика Томаса–Килманна. Данная методика показывает ведущее поведение в конфликтной ситуации. Рассмотрим полученные результаты. Мы интерпретировали ответы на опросник и получили следующие данные, которые представлены на рисунке 8.

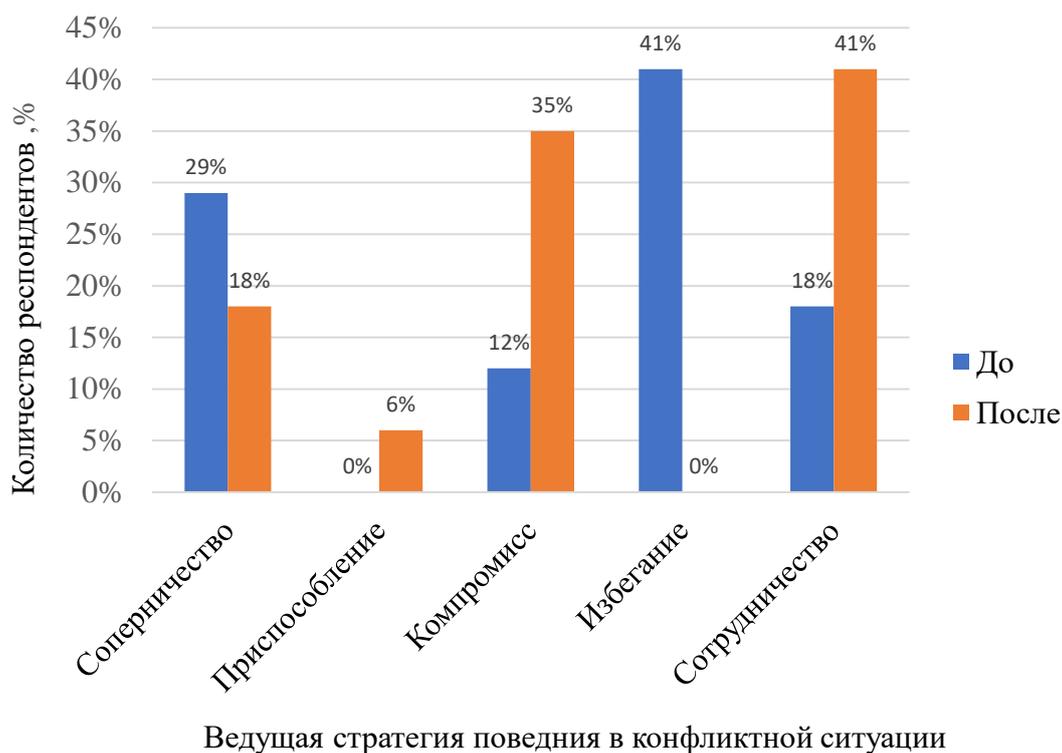


Рисунок 8. Стратегия поведения в конфликте до и после реализации проекта по методике Томаса – Килманна

Согласно представленным данным на рисунке 8 после реализации проекта, мы видим, что предпочтение официантов отдается таким коммуникативным тактикам, как и сотрудничество (41%) и компромисс (35%), что является важным в профессиональной деятельности общественного питания. Но, тем не менее, тактика соперничество присутствует у (18%). А также (6%) официантов используют тактику приспособление. Такая стратегия, как избегание, после реализации проекта не была выявлена не у одного респондента.

Для того чтобы показать достоверные различия до и после реализации проекта у группы респондентов, имеющих сначала низкий уровень развития коммуникативной компетентности, а после достигших среднего и высокого уровня, нами был использован метод математической статистики U-критерий Манна – Уитни.

Расчеты производились в программе STATISTICA.

Расчет U-критерия Манна – Уитни представлен в Приложение Ж. Расчет проводился по результатам проведенных методик в предпроектном исследовании и контрольном эксперименте у группы из 17 официантов, с которыми проходила реализация проекта.

По методике коммуникативных и организаторских склонностей В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС). Было выявлено: эмпирическое значение  $U_{Эмп}=7$ . Критические значения:  $p \leq 0.01=77$ ;  $p \leq 0.05=96$ . Полученное эмпирическое значение  $U_{Эмп}$  (7) находится в зоне значимости.

Методика экспресс-диагностики состояния стресса (ДСС), разработанная К. Шрайнером. Эмпирическое значение  $U=39$ . Критические значения:  $p \leq 0.01=77$ ;  $p \leq 0.05=96$ . Полученное эмпирическое значение  $U_{Эмп}$  (39) находится в зоне значимости.

Опросник эмоциональной эмпатии, А. Мехрабиена и Н. Эпштейна, направлен на выявление уровня эмпатических тенденций. Было выявлено: эмпирическое значение  $U_{Эмп} =27$ . Полученное эмпирическое значение  $U_{Эмп}$  (39) находится в зоне значимости. Критические значения:  $p \leq 0.01=77$ ;  $p \leq 0.05=96$ .

Таким образом, по результатам повторно проведенной диагностики у официантов, имеющих на начало реализации проекта низкий уровень, были получены следующие результаты. У всех официантов, участвующих в реализации проекта, уровень развития коммуникативной компетентности повысился до среднего и высокого. Расчет U-критерия Манна-Уитни показал наличие статистически значимых различий. Для большей эффективности проекта и получения более высоких результатов уровня развития коммуникативной компетентности необходима его доработка.

Первое, что хотелось бы отметить, это сделать деятельностный этап более долгосрочным, то есть увеличить продолжительность программы, что позволит включить большее количество мероприятий и лучше проработать выделенные показатели коммуникативной компетентности.

Второй момент, на который стоит обратить внимание, состоит в том, чтобы более активно задействовать специалиста по управлению персоналом, в коммуникативной компетентности официантов.

Помимо лекционных занятий необходимо давать задания, которые будут реализовываться официантами в домашних условиях. После того, как все задания выполнены, важно провести аттестацию и беседу с официантом, с целью выявить динамику развития, сопоставить полученные результаты и обозначить аспекты, над которыми необходимо еще поработать.

Таким образом, проект способствует развитию коммуникативной компетентности. Для большей эффективности и получения более высоких результатов необходима доработка тех моментов, которые, на наш взгляд, недостаточно были учтены в ходе разработки и реализации проекта.

## Выводы по главе 2

Нами был разработан проект, целью которого является развитие навыков коммуникативной компетентности. Практической значимостью проекта является то, что предложена и апробирована программа целенаправленного развития коммуникативной компетентности официанта.

Процесс развития коммуникативной компетентности, представляет собой взаимосвязанную, последовательную реализацию трех модулей разработанного нами проекта: установочно-теоретический, деятельностный и итоговый.

Каждый модуль включает в себя реализацию определенных целей. Для официантов предлагается программа, рассчитанная на 36 часов. Занятия проводятся 2 раза в неделю по 1–2 часа. Данную программу рекомендовано использовать на предприятиях общественного питания. Представленная программа максимально использует тренинговые занятия, в которые входят упражнения, направленные на включение официанта в отношения сотрудничества, взаимовыручки, партнерства и получение практического опыта. Через индивидуальное консультирование и детальную проработку возникших сложностей, происходит полноценное понимание и усвоение материалов программы.

После реализации проекта, была проведена повторная диагностика, на основе которой мы можем сказать, что уровень развития коммуникативной компетентности повысился до среднего и высокого, по таким трем показателям, как коммуникативные способности, уровень регуляции в стрессовых ситуациях и эмпатические тенденции. Так же, большинство респондентов изменили ведущую стратегию поведения в конфликтной ситуации на более профессионально-ориентированную. Низкий уровень значительно понизился по всем показателям. Расчет U-критерия

Манна–Уитни показал статистически значимые различия между низким и высоким уровнем развития коммуникативной компетентности.

## Заключение

В процессе проведенного проектного исследования развития коммуникативной компетентности, были решены поставленные задачи. Анализ литературы по проблеме исследования показал, что современная отечественная психология располагает большим количеством подходов и концепций относительно понятия коммуникативной компетентности. Нет единого понимания, что такое коммуникативная компетентность, поэтому она считается сложным и многоаспектным личностным образованием, которое характеризуется совокупностью элементов и компонентов, а также позволяет индивиду объективно оценить коммуникативную ситуацию, грамотно аргументировать позицию, успешно организовывать взаимодействие с партнерами по общению, объективно не только видеть, но и истолковывать ситуацию общения, находить наиболее адекватные способы поведения в ней.

Вопросом изучения коммуникативной компетентности занимались такие ученые, как Б.Г. Ананьев, Ш.А. Амонашвили, А.А. Бодалёв, И.А. Зимняя, Я.Л. Газман, В.А. Кан-Калик, В.Н. Мясищев, А.В. Мудрик, Н.Н. Обозов, В.А. Слостенин, С.Л. Рубинштейн и другие.

Коммуникативная и психологическая компетентность специалиста сферы сервиса, складывается из совокупности личных качеств, профессиональных психологических знаний и навыков.

В предпроектном исследовании участвовали 30 официантов. После проведения диагностики, была определена группа из 17 респондентов. Анализ первоначально полученных результатов, показал низкий уровень регуляции в стрессовых ситуациях, коммуникативных навыков, и эмпатических тенденций всех исследуемых.

Процесс развития коммуникативной компетентности представляет собой взаимосвязанную, последовательную реализацию трех модулей, разработанного нами проекта: установочно-теоретического, деятельностного

и итогового. Каждый модуль включает в себя реализацию определенных действий, направленных на развитие коммуникативной компетентности.

Разработана программа для развития и повышения уровня коммуникативной компетентности специалистов общественного питания. К профессии официанта предъявляются повышенные требования в плане коммуникации. Именно от их взаимодействия с гостями зависит уровень лояльности к организации. Официанты по отношению к клиентам должны уметь тактически и стратегически выстраивать свои отношения, опираясь на знание особенностей коммуникативного процесса, уметь проявлять эмпатию, уметь быть «гибкими», доступно излагать информацию, «слышать» и «слушать», уметь создать образ, вызывающий доверие и ощущение надежности; уметь решать конфликтные ситуации

Повторная диагностика после проведения программы и статистический анализ выявили значимые изменения в развитии коммуникативной компетентности. Расчет U-критерия Манна–Уитни показал статистически значимые различия между низким и высоким уровнем развития коммуникативной компетентности официанта.

На основании полученных в исследовании данных, мы можем утверждать, что выдвинутая нами проектная идея подтвердилась. Действительно, воздействуя с помощью специально организованных лекционных занятий, групповых дискуссий, тренинговых занятий на навыки, способствующие коммуникации, мы можем влиять на развитие коммуникативной компетентности у официантов, осуществляющих свою профессиональную деятельность на предприятии общественного питания.

Исходя из того, что разработанная программа позволяет повысить уровень коммуникативной компетентности, его применение в работе позволит снизить эмоциональное напряжение работников сферы обслуживания, повысить уровень обслуживания гостей, изменить ведущую стратегию поведения в конфликтной ситуации на более профессиональную а также сформировать лояльность гостей к организации.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Азимов Э.Г. Словарь методических терминов: теория и практика преподавания языков. СПб., 1999. 472 с.
2. Атkinson М. Достижение целей: Пошаговая система: Пер. с англ. М., 2012. 281 с.
3. Бодалев А.А. Личность и общение [Электронный ресурс]. М.: Международная педагогическая академия. 328 с. // Избранные психологические труды. URL:<http://psychlib.ru/mgppu/BLi/BLi-001.HTM> (дата обращения 05.10.2019).
4. Бориснёв С.В. Социология коммуникации: учеб. пособие для вузов. М., 2003. 120 с.
5. Боровикова С.В. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. СПб., 1999. 325 с.
6. Гаврилова Т.П., Кудрина О.С. Формирование коммуникативных умений у педагогов дошкольного образовательного учреждения, тьюторский и психологический аспекты // Вестник Пермского государственного гуманитарного педагогического университета психологические и педагогические науки. 2017. № 1. С. 180–185.
7. Геворкян Г.Г. Психологические факторы профессиональной успешности официантов как субъектов ресторанной сферы // Гуманизация образования. 2016. №. 5. С. 185–190.
8. Гребень Н.Ф. Психологические тесты для профессионалов. М., 2007. 496 с.
9. Егорова Т.В. Словарь иностранных слов современного русского языка. М., 2014. 800 с.
10. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985. 168 с.

11. Захарова Т.В. Коммуникативная компетентность: понятие, характеристики // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 4. С. 31–36.
12. Зимняя И.А. Компетенция и компетентность в контексте компетентностного подхода в образовании // Иностранный языки в школе. 2014. № 6. С. 2–17.
13. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности // 2013. № 13. С. 225–227.
14. Каримова Ш.К. Психолого-педагогические факторы развития коммуникативной компетентности будущих учителей: дис. канд. педагог. наук. Кзн., 2017. 275 с.
15. Кондратович С.В. Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии. Екб., 2018. 122 с.
16. Кукушкин В. С. Психология делового общения. М., 2003. 368 с.
17. Куликов Н.И. Экономика России, цифры и факты // Российское предпринимательство. 2018. №8. С. 2233–2246.
18. Лазарев В.А. К вопросу о соотношении понятий «сфера услуг», «непроизводственная сфера», «социальная сфера», «сфера обслуживания» и «сфера сервиса» [Электронный ресурс]. 2016. 53 с. // Интернет-журнал Науковедение. URL:<https://naukovedenie.ru/vol8-6-economics-management.php> (дата обращения 10.07.2019).
19. Микушина Т.И. Коммуникативная культура будущего специалиста среднего звена сферы сервиса как результат его профессиональной подготовки // Современные подходы в отечественном и зарубежном образовании. 2018. С. 296–309.
20. Михайлова Т.А. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе: сущность, компоненты и критерии оценки // Казанский педагогический журнал. 2018. № 1. С. 67–71.

21. Олифиренко С.М. Оценка роли эмоциональных и социальных навыков обучающегося высшего учебного заведения при освоении иностранного языка // Мир науки. 2018. Т. 6. №. 2. С. 40–41.
22. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие М.В. Виноградова [и др.]. М., 2007. 464 с.
23. Основы теории коммуникации: учебное пособие О.Л. Гнатюк. [и др.]. М., 2017. 256 с.
24. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2004. 495 с.
25. Пастухова Д.А. Модель конкурентоспособного специалиста сервиса // Научный результат. 2018. № 2. С. 16–30.
26. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. № 910 «Обутверждении профессионального стандарта «Официант/бармен» // Гарант.ру. Документы. URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 10.06.2019).
27. Психодиагностика стресса: практическое пособие Р.В. Куприянов, Ю.М. Кузьмина [и др.]. Кзн., 2012. 212 с.
28. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел: учеб.-метод. пособие Марьин М. И. [и др.]. / Под ред. В.Л. Кубышко. М., 2007. 192 с.
29. Психология общения. Энциклопедический словарь А.А. Бодалев [и др.] / Под ред. А.А. Бодалева. М., 2011. 600 с.
30. Психология труда: учебник и практикум для академического бакалавриата А.В. Карпов [и др.] / Под редакцией А.В. Карпова. М., 2018. 364 с.
31. Рогов Е.И. Психология общения. М., 2018. 390 с.
32. Руденко А.М. Психология. Серия «Высшее образование». Ростов н/Д., 2012. 560 с.

33. Самарсова Н.В. Имиджология: учебно-методический комплекс Н.В. Самарсова. Минск, 2017. 54 с.
34. Самыгин С.И., Столяренко С.Д. Психология личности: учебное пособие. 2-е изд. Ростов н/Д., 2011. 575 с.
35. Сергеев И.С., Блинов В.И. Как реализовать компетентностный подход на уроке и во внеурочной деятельности: практическое пособие. М., 2007. 285 с.
36. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология. М., 2014. 336 с.
37. Толикина Е.А. Развитие коммуникативной компетентности на занятиях по русскому языку и литературе // Учебно-методическая разработка для студентов среднего профессионального образования/ Е.А. Толикина. Ульяновск., 2015. 50 с.
38. Формирование коммуникативной компетентности личности: учебное пособие Л.А. Колмогорова [и др.]. Барнаул. 2015. 205 с.
39. Шилова Т.А., Харитоновна Г.В. Влияние рефлексивных и эмпатических способностей на развитие профессиональной компетентности учителя // Вестник Российского университета дружбы народов. 2015. № 1. С. 85–90.
40. Эрдниева С.И. Коммуникации в процессе менеджмента // Проблемы и пути социально-экономического развития: город, регион, страна, мир. 2016. С. 72–77.
41. Юшкова Т.С. Конкурентоспособность предприятий среднего бизнеса на основе ключевых компетенций [Электронный ресурс]. 2016. 75 с. // Архив электронных ресурсов Сибирского федерального университета. URL: <http://elib.sfu-kras.ru> (дата обращения 16.04.2019).
42. Яковлева Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс]. 2014. 269 с. // Электронная библиотека медицинского вуза. URL: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785976518988.HTM> (дата обращения: 11.06.2019).

43. Hymes, D. H. On Communicative Competence In: J. B. Pride and J. Holmes (eds) *Sociolinguistics. Selected Readings.* — Harmondsworth: Penguin, 1972. P. 269–293.

44. Pendleton D, Scofield T, Tate P and Havelock P (1984) *The Consultation: an approach to learning and teaching.* Oxford University Press, Oxford. P. 38–40.

45. Spencer J *BMJ ABC of Learning and Teaching in Medicine: learning and teaching in the clinical environment.* *British Medical Journal.* 326; 591–4 (accessed 23 July 2007).

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение А

#### Методика КОС (Коммуникативных и организаторских склонностей)

Данная методика предназначена для выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей). Данный тест позволяет выявить качественные особенности коммуникативных и организаторских склонностей. Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Бланк заполнения ответов представлен в таблице 10.

Таблица 10

#### Бланк заполнения ответов

Вопросы	Да	Нет
1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?		
2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?		
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?		
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?		
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?		
6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?		
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?		
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?		
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?		
10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?		
11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?		
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?		
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?		

Вопросы	Да	Нет
14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?		
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?		
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?		
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?		
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?		
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?		
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?		
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?		
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?		
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?		
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?		
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?		
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?		
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых Вам людей?		
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?		
29. Полагаете ли, что Вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас группу?		
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе?		
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?		
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было принято сразу Вашими товарищами?		
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый для Вас коллектив?		
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?		
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?		
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?		
37. Верно ли, что у Вас много друзей?		
38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?		
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?		
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?		

Обработка и интерпретация результатов. Выраженность коммуникативных и организаторских склонностей определяется количеством совпадений ответов обследуемого с «ключом».» Ключ к методике КОС представлен в таблице 11.

Таблица 11

«Ключ» к методике КОС

Коммуникативные склонности	Да: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37.	Нет: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.
----------------------------	--	--

Методика экспресс-диагностики состояния стресса (ДСС), разработанная К. Шрайнером в 1993 году, позволяет выявить особенности переживания стресса: степень саморегуляции, эмоциональной лабильности в стрессовых условиях [27].

Инструкция. Обведите номера кружков тех вопросов, на которые Вы ответили положительно.

1. Я всегда стремлюсь делать работу до конца, но часто не успеваю и вынужден(а) навёрстывать упущенное.

2. Когда я смотрю на себя в зеркало, я замечаю следы усталости и переутомления на своём лице.

3. На работе (учебе) и дома сплошные неприятности.

4. Я упорно борюсь со своими вредными привычками, но у меня не получается.

5. Меня беспокоит будущее.

6. Мне часто необходимы алкоголь, сигарета или снотворное, чтобы расслабиться после напряженного дня.

7. Вокруг происходят такие перемены, что голова идет кругом. Хорошо бы, если бы все не так стремительно менялось.

8. Я люблю семью и друзей, но часто вместе с ними я чувствую скуку и пустоту.

9. В жизни я ничего не достиг(ла) и часто испытываю разочарование в самом(ой) себе.

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитайте количество своих положительных ответов. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл.

«Опросник диагностики способности к эмпатии»

Опросник А. Мехрабиена и Н. Эпштейна, состоит из 33 предложений-утверждений. Инструкция: прочитайте приведенные утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие "+" или несогласие "-" с каждым из них.

Текст опросника.

1. Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.

2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.

3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.

4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.

5. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.

6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.

7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.

8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.

9. Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.

10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.

11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.

12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.

13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.

14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.

15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.

16. Когда я вижу плачущего человека, то я сам (сама) расстраиваюсь.

17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).

18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т.п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.

19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.

20. Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуются.

21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.

23. Чужой смех меня не заряжает.

24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.

25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.

26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.

27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.

28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.

29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.

30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.

31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.

32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.

33. Маленькие дети плачут без причины.

Методика Томаса – Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации Авторы К. Томас, Р. Килманн (в адаптации Н.В. Гришиной)

«Ключ» к обработке результатов методики представлен в таблице 12.

Таблица 12

«Ключ» к обработке результатов

Ключ					
№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				А
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	

Ключ					
№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		А	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

## Пояснительная записка

Представленная программа максимально использует тренинговые занятия, в которые входят упражнения, направленные на включение официанта в отношения сотрудничества, взаимовыручки, партнерства и получение практического опыта. Через индивидуальное консультирование и детальную проработку возникших сложностей, происходит полноценное понимание и усвоение материалов программы

Данную программу рекомендовано использовать на предприятиях общественного питания.

Программа рассчитана на 36 часов. Занятия проводятся 2 раза в неделю (по 1–2 часа).

Цель программы: развитие коммуникативной компетентности у официантов.

Ожидаемый результат.

В результате реализации программы у официантов отмечается грамотное использование невербальных и вербальных форм общения, умение слушать и слышать собеседника, умение разрешать конфликтные ситуации с гостем, а также не возникает проблем с установлением контактов. В дискуссии не возникает проблем в аргументированном высказывании своего мнения. Тематическое планирование представлено в таблице 13.

Таблица 13

## Тематическое планирование

№ п/п	Тема	Количество встреч	Количество часов (академических)
1	«Знакомство и теория»	6	6

## Продолжение таблицы 13

№ п/п	Тема	Количество встреч	Количество часов (академических)
2	«Групповая дискуссия и тренинговые занятия»	9	18
3	«Обратная связь и индивидуальное консультирование»	12	12
Итого		26	36

Программа тренинга коммуникативной компетентности для  
официантов.

Название занятия	Упражнение	Содержание занятия
1	2	3
«Вводное»	Установление правил тренинга.	<p>Время.</p> <p>Не опаздывать на тренинг, приходите вовремя.</p> <p>Опоздавший не принимает участие.</p> <p>Отключить мобильный телефон. Желательно, чтобы все участники выключили телефоны, либо поставили их на беззвучный режим. В случае необходимости ответить на звонок, участник молча покидает помещение и также молча возвращается, стараясь не отвлекать своих коллег.</p> <p>«Здесь и сейчас»</p> <p>Во время работы участники обсуждают только те вопросы, которые значимы именно в данный промежуток времени</p> <p>Говорит один.</p> <p>Этим правилом мы напоминаем участникам, что перебивать друг друга, даже при обсуждении очень интересной темы, недопустимо.</p> <p>Конфиденциальность.</p> <p>Доброжелательная, открытая атмосфера. Недопустимы агрессивные действия и высказывания участников по отношению друг к другу. Члены группы могут говорить о своих чувствах, но не должны давать оценки (в первую очередь, негативные) поведению и высказываниям друг друга.</p>
«Вводное»	«Отражение»	<p>Цель: развитие психологического контакта. Участники должны научиться понимать и чувствовать друг друга.</p> <p>Инструкция. Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом.</p> <p>Задача другого в точности копировать все движения напарника, быть его «зеркальным отражением».</p>

1	2	3
«Вводное»	«Включение позитивной мотивации»	<p>Цель: отработать навыки проявления эмоций, способствующих процессу профессиональной адаптации.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Психолог предлагает участникам занять удобное положение, закрыть глаза и расслабиться.</p> <p>После этого следует сосредоточиться на своих ощущениях.</p> <p>Далее психолог задает вопрос для всех: «Что делает вашу жизнь интересной (радостной, творческой и?»</p> <p>Что является «спусковым крючком» для возникновения интереса (радости, творчества) в вашей жизни?»</p> <p>Через некоторое время (5-7 минут), даваемое для индивидуальной визуализации заданной темы и выхода из состояния расслабленности, психолог предлагает участникам обсудить в группе результаты [44].</p>
«Важность невербальных средств общения»	«Подарок»	<p>Цель упражнения: развитие навыков невербальной коммуникации, понимание невербального поведения.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участники по очереди дарят подарок своему собеседнику слева (по часовой стрелке). Упражнение происходит молча.</p> <p>Подарок надо сделать («вручить») молча (невербально), но так, чтобы сосед понял, что именно вы ему дарите.</p> <p>Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят. Обсуждение только после того, как все получают подарки.</p>
«Важность невербальных средств общения»	«Привлечение внимания»	<p>Цель упражнения: развить умения соединить вербальные и невербальные средства общения, сформировать навыки акцентирования внимания окружающих за счет различных средств общения.</p> <p>Далее психолог проводит подробный инструктаж с группой испытуемых.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Всем участникам игры предлагается выполнить одну и ту же простую задачу.</p>

1	2	3
«Важность невербальных средств общения»	«Привлечение внимания»	<p>Надо любыми средствами, не прибегая к физическим действиям, привлечь внимание окружающих.</p> <p>Задача усложняется, за счет того, что одновременно ее выполняют все участники. Обсуждаются итоги: кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет каких средств.</p> <p>Участники по очереди задают вопросы.</p>
«Важность невербальных средств общения»	«Метафора»	<p>Цель упражнения: формирование установки на взаимопонимание и распознавание невербальных компонентов общения, овладение навыками высказывания и принятия обратных связей.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участник выходит в центр круга и становится в любой свободной для него позе, с любым удобным выражением лица, имея возможность менять мимику и позу по мере необходимости.</p> <p>Задание.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какой образ рождается при взгляде на этого человека?</li> <li>2. Какую картину можно было бы дорисовать к этому образу?</li> <li>3. Какие люди могут его окружать?</li> <li>4. Какой интерьер или пейзаж составляет фон этой картины?</li> <li>5. Какие времена все это напоминает?</li> <li>6. Какие эмоции вызывает образ?</li> <li>7. Что вы при этом чувствуете?</li> </ol> <p>Делиться своими творческими идеями по этому поводу может каждый участник отдельно или создавая образ всей группой. Через центр круга должны пройти все члены группы.</p> <p>В завершении: краткое обобщение основного содержания</p> <p>Обратная связь с участниками.</p> <p>Обсуждение итогов.</p> <p>Психолог вручает небольшие сувениры наиболее активным участникам тренинга.</p>

1	2	3
«Эмпатия: что это?»	«Поделись со мной»	<p>Цель: упражнения эмпатийная диагностика личностных качеств, расширение репертуара способов взаимопонимания.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участникам тренинга предлагается записать на карточке 10 качеств: нежность, умение сочувствовать, умение создавать хорошее настроение, эмоциональность, доброжелательность, интеллект, организаторские способности, твердость характера, решительность, креативность.</p> <p>Затем каждый участник решает, какое качество присутствует у кого-либо из группы в большей степени, чем у него и подходит к этому человеку с фразой: «Пожалуйста, поделись со мной, например, твоим умением сочувствовать».</p> <p>Тот участник, к которому обратились с просьбой, отмечает у себя на карточке это качество.</p> <p>Таким образом, нужно обойти всю группу, попросив у каждого какое-либо качество (или несколько).</p> <p>На карточке каждого участника будут отметки о том, какие качества были у него востребованы другими, и какие качества он запрашивал сам.</p>
«Эмпатия-что это?»	«Определение чувств»	<p>Цель: формирование навыков внимательной концентрации при восприятии партнера по общению.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участники выполняют такое задание: сидя в кругу, говорим соседу справа о его эмоциональном состоянии, затем он рассказывает о своем состоянии. Степень соответствия этих оценок определяется вначале соседом, а потом всеми остальными.</p> <p>При выполнении этого задания состояние определяется только по внешнему виду партнера. Отмечаем, что совпадение оценок эмоционального состояния способствует установлению доверительных отношений между участниками тренинга.</p>

1	2	3
«Эмпатия: что это?»	«Распознай состояние»	<p>Цель: развитие умения изобразить определенную эмоцию, распознать состояние партнера.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Психолог говорит участникам. Обратите, пожалуйста, внимание на Ваше состояние, осознайте его. Теперь, когда вы это сделали, постарайтесь погрузиться именно в это осознанное состояние еще больше. Тот, кто будет готов, поднимет руку, и все мы некоторое время посмотрим на него, попробуем понять его состояние и запомнить. Потом руку поднимет следующий, и так, до тех пор, пока каждый не побудет в роли «объекта общего восприятия».</p>
«Эмпатия: что это?»	«Я вижу»	<p>Цель: развитие наблюдательности, осознание различия между тем, что «я вижу», и тем, что «представляю, интерпретирую», «мне кажется».</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участники группы разбиваются на пары и садятся напротив друг друга.</p> <p>«Каждый из участников пары по очереди говорит одну фразу, начинающуюся со слов «Я вижу...», содержание которой касается внешнего облика партнера.</p> <p>Пример.</p> <p>Психолог и участник группы садятся друг против друга.</p> <p>Психолог: «Я вижу, что Ваши руки лежат на коленях».</p> <p>ТП: «Я вижу, что ты посмотрела влево».</p> <p>Психолог: «Я вижу, что Вы наклонили голову».</p> <p>Во время выполнения упражнения необходимо воздерживаться от использования оценочных понятий. Не стоит активно и бурно высказывать свое оценочное суждение.</p> <p>Каждый участников пробует это упражнения в парах.</p> <p>В завершении: краткое обобщение основного содержания тренинга.</p> <p>Беседа с участниками.</p> <p>Обсуждение итогов.</p> <p>Ответы на вопросы.</p>

1	2	3
«Слышать, слушать»	Деловая игра. «Глухой телефон»	<p>Цель: установление эффективных межличностных коммуникаций в процессе передачи информации, выявление и устранение причин искажения при передаче информации.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Группа участников игры делится на две равные команды по 6 человек. Каждому из членов команды присваиваются номера, определенные путем жеребьевки. Участники игры, получившие первые номера, становятся капитанами команд. Психолог знакомит их с содержанием инструкции.</p> <p>Члены неиграющей команды выступают в роли наблюдателей и заполняют таблицу, фиксируя причины искажения, а также определяют уровень, на котором произошло значительное искажение информации.</p> <p>Психолог знакомит участников с целью и ходом деловой игры, проводит жеребьевку, определяет продолжительность выполнения задания (5-7 минут). В задачу участников входит передача текста информации с минимальными искажениями от одного участника игры, к другому, в соответствии с их порядковыми номерами в течение указанного времени. Выигрывает та команда, которая передала инструкцию без искажения последнему члену команды, который безошибочно выполнил ее.</p> <p>Капитана играющей команды удаляют из аудитории, где психолог подробно знакомит его с текстом инструкции в устной форме. Капитан команды передает содержание инструкции второму члену команды с использованием вербальных и невербальных средств передачи информации. Остальные участники играющей команды в процессе передачи информации должны быть лишены возможности наблюдать и слышать происходящее (для чего можно использовать наушники). В ходе игры, обращение между членами команды, уже получившими инструкцию и незнакомыми с ней, а также их влияние на «парную» коммуникацию не допускается.</p>

1	2	3
«Слышать, слушать»	Деловая игра. «Глухой телефон»	<p>По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель. По итогам наблюдений на основании записанной таблицы, официанты определяют наиболее часто встречающиеся причины искажения информации при ее передаче и приеме и намечают пути их устранения.</p> <p>В каждой команде определяют уровень, на котором произошло значительное искажение информации. Под уровнем игры подразумевается пара участников со смежными номерами, например, уровень «0–1» означает передачу инструкции от ведущего (психолога) к капитану команды; уровень «1–2» – от капитана команды второму участнику.</p>
«Слышать, слушать»	«Чтение с эхом»	<p>Цель: тренировка умения слушать, выделяя при этом нужную информацию в общем «шумовом фоне», и при этом передавать ее дальше. Инструкция. Когда темп упражнения увеличивается, у участников развивается и более сложный навык – слушать одного собеседника и говорить другом. Одному из них, водящему, дают какой-либо небольшой текст и просят негромко читать его, обращаясь к правому соседу. Чтение должно быть небыстрым, размеренным, с небольшими паузами после каждого произнесенного слова. Правый сосед должен как можно быстрее повторять каждое слово, которое он услышал, сидящему справа от него следующему участнику, тот следующему и т. д., пока каждое слово не пройдет полный круг и будет сказано водящему. При этом водящий не дожидается, пока очередное слово вернется к нему, а продолжает чтение, таким образом «в кругу» оказываются одновременно несколько слов. При этом водящий не дожидается, пока очередное слово вернется к нему, а продолжает чтение, таким образом «в кругу» оказываются одновременно несколько слов.</p> <p>Смысл упражнения.</p>

1	2	3
«Слышать, слушать»	«Чтение с эхом»	<p>Тренировка умения слушать, выделяя необходимую информацию в общем «шумовом фоне» и быстро передавать ее дальше. Когда темп выполнения упражнения увеличивается, у участников развивается и более сложное умение – одновременно слушать одного собеседника и говорить другому.</p> <p>Вопросы для участников:</p> <p>Что было участникам сложнее – слушать или говорить, с чем это связано;</p> <p>У кого получалось воспринимать следующее слово одновременно с тем, как сам произносишь предыдущее;</p> <p>Где в реальной жизни может пригодиться умение одновременно слушать и говорить.</p> <p>Сильно ли искажались высказывания по мере того, как они проходят круг, из-за чего возникали эти искажения.</p> <p>В завершении: краткое обобщение основного содержания тренинга.</p>
«Коммуникация»	«Диалог»	<p>Цель: отработка умения дословно повторять сказанное партнером.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Психолог озвучивает фразу:</p> <p>сейчас мы будем сочинять детектив, и все будем авторами его. Вам нужно представить себя в качестве частного детектива, готового ответить на любые вопросы следствия. Психолог озвучивает участникам процесса первую фразу, затем, следующий участник продолжает сочинять, но при этом должен повторить все сказанное, без потери смысла.</p> <p>Пример.</p> <p>«Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок...»</p> <p>В конце занятия проводится обратная связь с участниками.</p> <p>Обсуждение итогов.</p> <p>Ответы на вопросы.</p>

1	2	3
«Коммуникация»	«Как мы похожи!»	<p>Цель: лучше узнать друг друга, а также обсудить вопросы, связанные с установлением контакта с собеседником, клиентом.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участники разбиваются на пары.</p> <p>Каждая пара должна, как можно быстрее найти и записать по 8 характеристик, верных для них обоих.</p> <p>Нельзя писать общечеловеческие сведения, такие как «у меня две руки», «у меня темные волосы», «у меня голубые глаза» и т.д. Можно указать, например, город, образование, хобби, семейное положение.</p> <p>После того как 8 характеристик записаны, каждый член группы выбирает другого партнера и повторяет то же самое с ним.</p> <p>Тот, кто быстрее всех найдет по 10 качеств, объединяющих его с пятью другими участниками, получает приз.</p> <p>Обсуждение. Есть люди, которые легко находят общий язык с каждым, с кем общаются. С любым человеком они найдут то, что их объединяет, и смогут построить на этом контакт. К каждому клиенту можно найти свой ключик.</p>
«Коммуникация»	«Профессионал коммуникации»	<p>Цель: самодиагностика коммуникативных навыков.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Психолог просит на листочках изобразить «лестницу коммуникативного мастерства» Левый край – низкая коммуникативная компетенция, правый – «мастер коммуникации».</p> <p>Задача: найти свое место на этой лестнице.</p> <p>В завершении: краткое обобщение основного содержания тренинга.</p>
«Стресс»	«Чувствую себя хорошо»	<p>Цель: актуализация состояния эмоционального комфорта.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участники садятся в круг.</p>

1	2	3
«Стресс»	«Чувствую себя хорошо»	<p>Участникам предлагается назвать 5 ситуаций, вызывающих ощущение «чувствую-себя-хорошо», воспроизвести их в своем воображении, запомнить те чувства, которые при этом возникают. После чего предлагается представить, что они кладут эти чувства в надежное место, откуда они могут их достать, когда пожелают.</p> <p>Подведение итогов.</p>
«Стресс»	«Ощущение эмоций»	<p>Цель: помочь осознать участникам, множества своих проявлений. Управление эмоциональным состоянием через групповую динамику.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Каждому участнику предлагается ощутить себя одной из эмоций, испытываемых человеком, проникнуться в выбранную эмоцию, прислушаться к себе и заметить, как много разных проявлений есть у выбранной эмоции. Потом посмотреть на остальных ребят и понять, какие у них эмоции, осознать, что их огромное множество находится в одном человеке. Затем, группой, через проведение дискуссии решить, какие эмоции мешают в профессиональной деятельности и в жизни, а также определить, какая эмоция олицетворяет спокойствие.</p> <p>Попробовать прислушаться к каждой эмоции.</p>
«Стресс»	«Расслабление»	<p>Цель: внедрение понимания понятий «релаксация», «отдых».</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участникам предлагается удобно сесть. Положить руки на колени ладонями вверх, в течение 3 минут они должны сжимать кулаки и разжимать их тоже в течение 3 минут. Психолог в течение этого времени каждые 30 секунд говорит сколько времени осталось.</p> <p>После проведения упражнения проходит обсуждение.</p> <p>Вопросы, которые задает психолог:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Какими были ваши ощущения не пике напряжения и расслабления?</li> </ul>

1	2	3
«Стресс»	«Зомби»	<p>Цель: тренировка навыков саморегуляции, эмоциональной устойчивости в ситуациях межличностного взаимодействия: умения контролировать выражение своих эмоций, сохранять невозмутимость, даже в тех ситуациях, когда другие люди намеренно стремятся вывести человека из этого состояния.</p> <p>Инструкция.</p> <p>Участники неподвижно сидят в кругу и изображают «зомби», т.е. людей без эмоций, не реагирующих ни на что происходящее вокруг (при этом закрывать или отводить глаза им нельзя, они должны смотреть вперед).</p> <p>Водящий выходит в центр круга и пытается «разморозить» кого-нибудь из участников, стараясь своими жестами, мимикой, высказываниями и вызвать у них какую-либо эмоциональную реакцию, ответную мимику или какое-нибудь движение тела. Для этого, можно делать все, что угодно, кроме физического касания других участников и употребления в их адрес оскорбительных, нецензурных выражений. Кто «разморозился», т. е. допустил выразительную мимику или движение, выходит в центр и присоединяется к водящему. Теперь, они пытаются активизировать других участников уже вдвоем. Каждый последующий «разморозившийся» участник тоже выходит к ним.</p> <p>Побеждает тот, кто дольше всего сможет сохранить невозмутимость.</p> <p>Обсуждение.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что помогало не реагировать на происходящее вокруг, внутренне отгораживаться от других людей?</li> <li>2. Какие способы саморегуляции использовали те участники, которым удалось дольше других сохранить невозмутимость?</li> <li>3. Какие действия окружающих легче всего выводили из этого состояния?</li> </ol>

1	2	3
«Конфликт в профессиональной деятельности»	<p>Ситуационная мини-задача.</p> <p>«Коммуникация с гостем.</p> <p>Претензия к качеству обслуживания»</p>	<p>Участникам, нужно прочитать пример диалога гостя с официантом.</p> <p>Вставить возможные ответы официанта, ответить на вопросы, а также разыграть эту сцену по ролям.</p> <p>В групповом обсуждении, выявить наиболее правильный диалог с гостем.</p> <p>Описание ситуации.</p> <p>Гостю принесли счет: у меня не хватает сдачи, вы меня неправильно рассчитали! Вы хотите меня обмануть! (Возмущается!)</p> <p>Официант:</p> <p>Гость: Я напишу отзыв в книгу жалоб.</p> <p>Официант:</p> <p>Гость: Хорошо.</p> <p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. О чем свидетельствует этот диалог?</li> <li>2. Как можно справиться с претензией гостя?</li> <li>3. Какие ощущения возникли во время упражнения?</li> </ol>
«Конфликт в профессиональной деятельности»	<p>Ролевая игра.</p> <p>«Официант, в моем блюде жук»</p>	<p>Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, которая произошла в ресторане. Каждому участнику раздадут сценарий.</p> <p>Участникам говорится, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать аспекты коммуникации.</p> <p>Двое исполнителей выходят в центр комнаты и встают так, чтобы все могли их видеть и слышать, после этого начинается игра.</p> <p>Роль 1.</p> <p>Вы зашли в заведение общественного питания. Сегодня, ужиная в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с директором. И вот управляющий подходит к вашему столику.</p>

1	2	3
«Конфликт в профессиональной деятельности»	Ролевая игра «Официант, в моем блюде жук»	<p>Роль 2</p> <p>Вы директор очень хорошего ресторана. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их.</p> <p>У вашего ресторана хорошая репутация, и он привлекает многих людей. Сегодня, в ваш ресторан пришел пообедать иностранец и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что иностранец желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.</p> <p>Анализ.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жаловался ли «Роль 1»? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?</li> <li>2. Вник ли «Роль 2» в суть проблемы? Преодолил ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?</li> <li>3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?</li> <li>4. Мог ли «Роль 1» изложить свою жалобу ясно и внятно?</li> </ol> <p>Ролевая игра может быть использована для демонстрации решения конфликтных ситуации, официант сможет попробовать себя в роли директора и проявить свои лидерские и коммуникативные способности.</p> <p>Завершение.</p> <p>Никто не в силах указать наилучший способ решения проблем, которыми сопровождается общение с гостем, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности для этого.</p> <p>Коллективное обсуждение</p>
«Конфликт в профессиональной деятельности»	Домашние задание	<p>Участники готовятся к следующему заданию.</p> <p>Работа с возражениями и выбор правильного ответа.</p> <p>Ответы на вопросы.</p> <p>Изучить, какие существуют потребности у человека.</p> <p>Материал домашнего задания представлен в таблице 15</p>

1	2	3
«Решение конфликтных ситуаций»	Отработка домашнего задания	<p>Цель: отработать навык определения потребностей, лежащих в основе возражения гостей, научиться выстраивать коммуникацию.</p> <p>Участникам предлагается почувствовать себя в роли гостя и взглянуть на ситуацию их глазами.</p> <p>Помните, что, когда гость возражает, он выражает свои потребности.</p> <p>Мы учимся слушать и анализировать возражения.</p> <p>Психолог предлагает обратиться к возражениям, которые участники, должны были прописать, выполняя домашнее задание.</p> <p>Во-первых, определяем какие потребности гостей могут скрываться за возражениями. (задача организовать процесс обсуждения)</p> <p>Во-вторых, на каждое возражение предложено 3–5 вариантов ответа. Задача официанта выбрать правильный ответ и аргументировать свой ответ</p> <p>Проигрывание ролевых игр.</p> <p>Участники разбиваются на пары. Происходит распределение в паре роли гостя и официанта. Психолог предлагает каждой паре конфликтную ситуацию, характерную для работы в этом заведении.</p> <p>Выводы:</p> <p>При ответе на возражение всегда необходимо: выяснить, что имел в виду гость; выслушать его возражение до конца, согласиться с тем, что он имеет право так думать.</p> <p>Ни в коем случае не перебивайте гостя и не пытайтесь что-либо противопоставить ему, в то время, когда он высказывает вам свои возражения, не спорьте с ним.</p> <p>И помните: следует работать с возражениями собеседника, а не со своими иллюзиями относительно них.</p> <p>Подведение итогов.</p> <p>Ответы на вопросы участников.</p> <p>Коллективное обсуждение.</p>

Название	Упражнение	Содержание занятия
«Решение конфликтных ситуаций»	«Завершающая встреча»	Цель: совершенствование коммуникативной культуры. Психолог говорит участникам, что занятия подошли к завершению и всем придётся расстаться. Задает вопросы. Все ли вы успели сказать друг другу? Возможно, вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это «здесь и сейчас».

В таблице 16 предложены возможные варианты потребностей на каждое сопротивление и варианты ответов на возражения.

Таблица 15

## Домашние задание

Возражения	Потребность	Варианты ответов на возражения
«Где мой заказ и, почему так долго?»	Потребность физиологическая, гость не желает терять время, гость хочет кушать.	1. Простите, что мы заставляем Вас так долго ждать. Я принесу Вам блюдо уже в течение трех минут. 2. У нас так много гостей сегодня. 3. Простите, что мы не предупредили Вас о задержке подачи. 4. Я работаю сегодня без помощника официанта, поэтому не успеваю.
«Почему мясо с кровью?»	Потребность в безопасности, желание быть уверенным в качестве блюда.	1. Понять в процессе диалога, предупреждал ли официант о том, что мясо имеет особенности прожарки.; 2. Убедить гостя, что мясо такой прожарки получается более сочным и вкусным или предложить дожарить мясо. Выяснить, что хочет гость, предоставить замену или ему будет достаточно дожарить мясо. 3. Мясо с кровью? (повторить с вопросительной интонацией). О, это не кровь — это розовый сок. Я посоветовал Вам прожарку для этого мяса (medium) – это рекомендуемая прожарка нашего ресторана, чтобы мясо было более сочным и вкусным.

Продолжение таблицы 15

Возражения	Потребность	Варианты ответов на возражения
«Почему мясо с кровью?»	Потребность в безопасности, желание быть уверенным в качестве блюда.	<p>Если вы желаете, мы специально для Вас дожарим мясо, но тогда оно уже не будет таким сочным.</p> <p>4. Что вы желаете?</p> <p>5. Я не знаю, сейчас схожу на кухню и узнаю, почему мясо с кровью.</p>
«У вас пересоленная паста (суп)».	Желание, чтобы стало вкусно.	<p>1. Мы искренне приносим извинения, могу ли я предложить Вам новое блюдо, а это мы исключим из Вашего счета. Спасибо, что Вы сообщили нам об этом.</p> <p>2. Еще никто не жаловался.</p>
«Я слишком долго ждал блюда, я отказываюсь».	Потребность физиологическая, потеря времени.	<p>1. Прошу прощения, что Вам пришлось так долго ждать горячее. В следующий раз мы обязательно сделаем все, чтобы подать Вам его вовремя.</p> <p>2. Блюдо уже готово, и я бы подала его уже сейчас «прямо с пылу с жару», правильно я понимаю, что Вы отказываетесь от него.</p> <p>3. Как жаль, что мы не смогли накормить Вас. Обещаю в следующий раз быть более расторопной.</p> <p>4. «Но оно же уже готово!»</p>

Расчет U-критерия Манна–Уитни на наличие достоверных различий  
 между низким и высоким уровнем развития коммуникативной  
 компетентности официантов

Таблица 16

## Автоматический расчет U-критерия Манна-Уитни

№	Выборка 1	Ранг 1	Выборка 2	Ранг 2
1	0.46	14	0.57	23
2	0.10	1	0.55	17
3	0.45	11.5	0.58	24
4	0.31	5	0.56	21
5	0.55	17	0.75	33
6	0.45	11.5	0.65	26.5
7	0.55	17	0.78	34
8	0.45	11.5	0.68	30.5
9	0.32	6	0.56	21
10	0.42	9	0.65	26.5
11	0.56	21	0.67	29
12	0.35	7.5	0.68	30.5
13	0.3	4	0.55	17
14	0.45	11.5	0.7	32
15	0.15	2.5	0.65	26.5
16	0.35	7.5	0.65	26.5
17	0.15	2.5	0.55	17
Суммы:		160		435

Расчет U-критерия Манна–Уитни на наличие достоверных различий  
 между низким и высоким уровнем развития коммуникативной  
 компетентности официантов

Таблица 17

Автоматический расчет U-критерия Манна-Уитни

№	Выборка 1	Ранг 1	Выборка 2	Ранг 2
1	7	4.5	18	18
2	5	2.5	16	14.5
3	4	1	7	4.5
4	13	10.5	21	22.5
5	13	10.5	20	20.5
6	5	2.5	17	16
7	20	20.5	22	24
8	11	7	23	26.5
9	18	18	29	33
10	13	10.5	23	26.5
11	16	14.5	25	29
12	15	13	27	32
13	13	10.5	26	30.5
14	12	8	23	26.5
15	18	18	30	34
16	10	6	23	26.5
17	21	22.5	26	30.5
Суммы:		180		415

Расчет U-критерия Манна–Уитни на наличие достоверных различий  
 между низким и высоким уровнем развития коммуникативной  
 компетентности официантов

Таблица 18

Автоматический расчет U-критерия Манна–Уитни

№	Выборка 1	Ранг 1	Выборка 2	Ранг 2
1	7	4.5	18	18
2	5	2.5	16	14.5
3	4	1	7	4.5
4	13	10.5	21	22.5
5	13	10.5	20	20.5
6	5	2.5	17	16
7	20	20.5	22	24
8	11	7	23	26.5
9	18	18	29	33
10	13	10.5	23	26.5
11	16	14.5	25	29
12	15	13	27	32
13	13	10.5	26	30.5
14	12	8	23	26.5
15	18	18	30	34
16	10	6	23	26.5
17	21	22.5	26	30.5
Суммы:		180		415