



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

**РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ
СОТРУДНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ
ВНУТРИКОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.01 Педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Образовательный менеджмент»
Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:
76,43 % авторского текста
Работа допущена к защите
«10» февраля 20__ г.
зав. кафедрой педагогики и
психологии д.п.н., доцент
Гнатышина Е.В.

Выполнил(а):
Магистрант группы № 3Ф-318-158-
2-1
Бокова Ирина Владимировна
Научный руководитель: к.п.н.,
доцент кафедры педагогики и
психологии ФГБОУ ВО ЮУрГГПУ
Немудрая Елена Юрьевна

Челябинск
2021

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ КАК НАУЧНАЯ ПРОБЛЕМА	11
1.1. Состояние проблемы развития коммуникативных способностей	11
1.2. Модель развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг	25
1.3. Педагогические условия внедрения модели развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг	29
Выводы по главе 1	38
ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ	40
2.1. Организация опытно-экспериментальной работы	40
2.2. Содержание опытно-экспериментальной работы	42
2.3. Обобщение результатов опытно-экспериментальной работы	53
Выводы по главе 1	59
Заключение	61
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	63
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	70
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	88
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	92
ПРИЛОЖЕНИЕ 5	99
ПРИЛОЖЕНИЕ 6	102

ВВЕДЕНИЕ

Развитие сферы услуг в России не может происходить без высокопрофессиональных специалистов, которые управляют бизнесом и предприятиями, организуют резервы товаров и услуг для населения; без сотрудников, выполняющих другие услуги в рамках этой сферы. В то же время, эффективность деятельности существенно зависит от процесса общения, поскольку она реализуется в системе "от человека к человеку". Повышение коммуникативности и культурного потенциала сотрудников становится важной и неотложной задачей обеспечения качества предоставляемых услуг.

Актуальность темы: Развитие российского сектора услуг связано с непростой социально-экономической ситуацией, продолжающимися экономическими реформами, ужесточением требований к деловой активности, усилением конкуренции между субъектами данной сферы. В результате только компании и организации с определенными конкурентными преимуществами могут выстоять и продолжать развиваться. Важное преимущество – эффективная коммуникация в системе обслуживания клиентов. Обеспечить такое преимущество с учетом современных реалий непросто. Для общества характерно обновление различных структурных и иных аспектов, введение высоких требований в сфере коммуникативной компетенции специалистов во всех ветвях национальной экономики. Тем не менее, на тренингах или в профессиональных образовательных учреждениях, такие специалисты не получают адекватного развития коммуникативного мастерства. В этом отношении усилия и результаты не всегда максимизируются, возникают проблемы в отношениях с клиентами и партнерами.

Актуальность исследования обусловлена следующими противоречиями:

– возрастающие требования к уровню и качеству предоставляемых услуг и недостаточным уровнем коммуникативных способностей сотрудников предприятий сферы услуг, обслуживания и сервиса;

– широкими современными возможностями оказания различных видов услуг и устаревшими подходами к оказанию услуг на практике;

– недостаточностью профессиональной подготовки сотрудников сферы услуг и отсутствием дополнительного образования в процессе трудовой деятельности.

В научной и исследовательской литературе широко рассматриваются вопросы по определению концепции и развитию коммуникативного мастерства: они освещаются в работах Г.А. Асоновой, А.А. Бодалева, Л.Н. Булыгиной, Р.П. Дондоковой, Т.В. Захаровой, Л.А. Колмогоровой, В.Н. Машина, Е.В. Позолотиной, О.В. Соловьевой, Г.С. Трофимовой и др. Особенности профессионального коммуникативного мастерства в сфере обслуживания охватывают работы 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 и др. Рассмотрены вопросы использования определённых форм и методов развития коммуникативного мастерства без уделения особого внимания сфере обслуживания в работах Е.Н. Махмутовой, И.А. Ральниковой, М.А. Реньш, Г.С. Трофимовой, Л.М. Туевой, Н.И. Филатовой, Е.О. Шишовой и др.

Аспекты форм, методов и технологий развития коммуникативных способностей в сфере обслуживания недостаточно охватываются в научной и исследовательской литературе.

Исследования в области управления качеством должны обязательно учитывать требования международных стандартов управления качеством ISO-9000 – это серия международных стандартов по созданию системы управления качеством, которые представляют собой набор требований по обеспечению

процесса управления качеством продукции и услуг. Цель ISO-9000 – внести согласованность и объективность в действия системы контроля качества.

В государственном регулировании сферы услуг особое внимание уделяется постановке менеджмента качества, что способствовало появлению российского аналога международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [2]; ГОСТ Р ИСО 9001- 2008 «Системы менеджмента качества. Требования» [3]; ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» [4]). В Российской Федерации государственное регулирование и контроль качества услуг также осуществляется посредством сертификации, аккредитации, лицензирования организаций. Так, был принят Федеральный закон от 19.06.1995 г. № 89- ФЗ «О внесении изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Законов Российской Федерации "О стандартизации", "Об обеспечении единства измерений", "О сертификации продукции и услуг"» [6].

Кроме этого, в нашей стране существует достаточное количество законов, направленных на регулирование деятельности предприятий, оказывающих услуги населению. Основным федеральным законом, регулирующим сферу услуг, является часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации.

В нем содержится как общее понятие услуги, так и правовое регулирование наиболее часто встречающихся договоров в этой сфере, таких как страхование, перевозки, факторинг, франчайзинг, хранение, банковские услуги и др.

Для развития норм, содержащихся в данном правовом акте, государством зачастую принимаются отдельные федеральные законы, подробно регламентирующие деятельность в той или иной сфере оказания услуг, такие

как Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» [5], Федеральный закон от 30.12.2008 г. № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности» [10] и т.д. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» [1], принятый в момент становления рыночной экономики в России, заслуживает особого внимания.

Можно также выделить такие важнейшие нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий сферы услуг и влияющие на процесс принятия управленческих решений, как Федеральный закон от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» [9], Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 123-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [12], Федеральный закон от 28.12.2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» [11] и т.д. Особое значение для развития сферы услуг сегодня играет государственное стимулирование развития малого бизнеса в России. Федеральный закон от 24.07.2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» направлен на реализацию установленного Конституцией Российской Федерации права граждан на свободное использование своих способностей и имущества для осуществления предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности [8].

Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 159-ФЗ «Об особенностях отчуждения недвижимого имущества, находящегося в государственной собственности субъектов Российской Федерации или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» предусматривает возможность выкупа предприятиями малого и среднего бизнеса арендуемых помещений, находящихся в государственной или муниципальной [13].

Актуальность проблемы, а также выделенные противоречия определили формулировку темы исследования: «Развитие коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг посредством внутрикорпоративного обучения».

Проблема исследования: мы предполагаем, что коммуникативные способности сотрудников предприятия сферы услуг можно развить путём организации внутрикорпоративного обучения. В настоящее время проведено недостаточно исследований по проблеме развития коммуникативных способностей в сфере услуг, что требует детального исследования.

Цель работы: разработка и внедрение модели развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг.

Объектом исследования являются предприятия сферы услуг.

Предметом исследования является процесс развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг.

Гипотеза исследования: процесс развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг будет более эффективным, если:

- на основе системного и личностно-деятельностного подходов разработать специальную модель развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг;
- выявить и экспериментально проверить комплекс педагогических условий эффективного внедрения разработанной модели:
- реализация внутрикорпоративного обучения;
- диагностика уровня развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг.

Цель и проблема исследования определили **задачи исследования:**

1. Изучить и проанализировать проблему развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг.

2. Уточнить и конкретизировать сущность понятия «коммуникативные способности».
3. На основе системного и личностно-деятельностного подходов разработать специальную модель развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг.
4. Выявить и экспериментально проверить комплекс педагогических условий эффективного внедрения разработанной модели.
5. Подготовить методические рекомендации по развитию коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг (на примере ООО "Уральский умелец").

Методы исследования:

- теоретические – анализ философской, социологической, психологической и педагогической литературы по проблеме исследования; моделирование гипотезы исследования; изучение и анализ передового опыта;
- диагностические – проведение эксперимента, тестирование, наблюдение;
- методы математической обработки полученных эмпирических данных.

Исследование проводилось в течение 2018-2020гг. в три этапа:

Первый этап (2018-2019) – изучение теоретических вопросов. На данном этапе были изучены российские и зарубежные научные, психологические, методические литературные источники. Проведен анализ законодательных актов, регламентирующих и регулирующих деятельность предприятий сферы услуг в РФ. Велась разработка методики исследования, в ходе которой необходимо было провести анкетирование, сбор и анализ полученных результатов.

Второй этап (2019) – экспериментальный. Проводилась работа по выявлению средств управления развитием коммуникативных способностей

сотрудников предприятия. Для этого было проведено анкетирование, тестирование сотрудников, а также анализ полученных результатов.

Третий этап (2020) – аналитический. Было проведено обобщение результатов исследования, сформулированы выводы, были разработаны методические рекомендации по проблеме исследования, оформлена диссертационная работа и внедрена в практику работы предприятия выработанная методика исследования.

Достоверность полученных результатов и выводов обеспечены разработкой комплекса методов, соответствующих предмету, целям и задачам исследования, внедрением в практику разработанных рекомендаций, статистической значимостью экспериментальных данных (методы для математической статистики – Т-критерий Вилкоксона – для проверки достоверных различий). Критерий применяется для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых.

Он позволяет установить не только направленность изменений, но и их выраженность. С его помощью определяется, является ли сдвиг показателей в каком-то одном направлении более интенсивным, чем в другом.

База исследования: выборку составили сотрудники сети «Уральский умелец» в городе Челябинск: 31 сотрудник, из них 24 женщины и 7 мужчин (средний возраст — 48 лет, средний стаж работы — 6 лет).

Теоретическая значимость результатов исследования заключается:

- в анализе роли коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг при осуществлении профессиональной деятельности;
- в уточнении и конкретизации сущности понятия «коммуникативные способности сотрудников предприятия сферы услуг».

Практическая значимость результатов исследования. Полученные в ходе исследования результаты и на их основе теоретические выводы положены

в основу методических рекомендаций по повышению уровня коммуникативных способностей. Разработаны критерии, позволяющие определить эффективность управления уровнем коммуникативных способностей сотрудников. Материалы исследования могут быть использованы при создании спецкурсов по теме исследования, в системе повышения квалификации специалистов сферы обслуживания.

Обоснованность и достоверность научных выводов и результатов определяются методологической обоснованностью теоретических положений, анализом достижений современной педагогической науки, комплексной методикой исследования, соблюдением требований репрезентативности полученных данных, их качественным и количественным анализом, применением при обработке экспериментальных данных математической статистики.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись путем:

- публикации методических статей;
- участия в научно-практических конференциях;
- проведения внутрикорпоративного обучения сотрудников сферы услуг ООО «Уральский умелец».

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ КАК НАУЧНАЯ ПРОБЛЕМА

1.1 Состояние проблемы развития коммуникативных способностей

Термин "коммуникативные способности" появился во второй половине прошлого века, будучи ассоциированным с социолингвистикой, когнитивной психологией и психологией развития. Термин понимается как средство, с помощью которого каждый человек воспринимает, классифицирует ситуации общения вокруг него и соответственно определяет, что ему сказать [55, С.16].

В иностранных исследованиях это явление понимается как способность общаться с носителем изучаемого языка (письменно или устно) в жизненных ситуациях. Упор в определении делается на то, что предпочтение при общении должно отдаваться передаче смысла, а корректность языковых средств (форма предъявления информации) является второстепенной по отношению к смыслу высказывания [15, С.5]

Исследователи на Западе при освещении данного вопроса стоят на позициях бихевиоризма и необихевиоризма (т.е. направления, основанные на идее зависимости поведения от раздражителя). В. Холл, Б. Скиннер дополнили подобные взгляды положением о подкреплении, в связи с чем, цепочка развития поведения приобрела вид – «стимул-реакция-подкрепление». В рамках бихевиоризма ученые определяют основные знания, которые могут гарантировать коммуникативность, следующее: способность внимательно слушать, способность активно обсуждать идеи, ставить вопросы и четко формулировать их ответы, способность обсуждать мнение в группе, делать замечания по заявлениям другого человека и давать им оценку, способность идентифицировать себя, способность адаптировать свои заявления к другим лицам в группе.

На современном этапе в отечественной психологии имеются два подхода в исследовании феномена: практический и теоретический.

1. Теоретический подход. Этот подход определяет коммуникативную компетентность как концепцию, рассматривает её условия и факторы, процессы, определяющие изменения, развивают концепции и модели, определяют её роль и место в взаимном действии и общении, идентифицируют структуру и т. д.

При определении понятия мнения разделились [52, С.267]:

– один подход рассматривает явление как отдельную характеристику личности (Е.В. Сидоренко, И.В. Макаровская, Л.А. Цветкова и др.);

– другой – как индивидуальное качество и определённое состояние сознания группы лиц (Ю. Н. Емельянов);

– третий – как элемент более широкой концепции (В. А. Спивак, В. Н. Куницына);

– четвёртый подход – как отдельная характеристика личности и часть других видов способностей одновременно (Ю. М. Жуков).

2. Практический подход способствует развитию и улучшению этого явления и основан:

– на разработке методов развития навыков коммуникации (В.П. Захарова, Е.В. Сидоренко, Л.А. Петровская и др.);

– на реализации программ повышения коммуникативной компетентности (И.К. Гаврилова, Г.Н. Николаева и др.);

– на разработке практических рекомендаций для повышения эффективности коммуникаций (В.П. Третьяков, Ю.С. Крижанская и др.).

Т.е. существует много подходов и направлений для исследования коммуникативных способностей. В то же время нет однозначного определения самой концепции.

Впервые в отечественной психологии понятие было использовано А.А. Бодалевым, определившим его как способность отдельного человека устанавливать эффективные контакты с другими личностями и поддерживать отношения и связи с другими людьми, при наличии умений и знаний [17, С.211].

Н.В. Шкроб определяет ее как ориентированность человека в разных ситуациях общения, которая обоснована на чувственном опыте и знаниях индивида; на способности эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря способности понимать себя и окружающих при изменениях условий социальной среды, межличностных отношений и психических состояний [60, С.64].

Ю. Н. Емельянова дает понятие как способность общаться, реагировать друг на друга как вербально, так и невербально, как к интегративной способности общаться с другими людьми на собственном уровне развития, образования, обученности, на основе личностных гуманистических качеств (рефлексии, эмпатии, такта, искренности, общительности и др.), с учетом коммуникативных возможностей другого человека [24, С.31].

Е. В. Позолотина определяет понятие как качество человека, обладающего знаниями о нормах и ограничениях в профессиональном общении, факторах эффективной коммуникации; которая обладает знаниями для построения своего высказывания с учетом ограничений, стандартов и факторов эффективной коммуникации в общении [47, С.90].

С.В. Никитина дает определение понятию как характеристику личности, предполагающую обладанием знаниями, способностями, творческими путями для ведения коммуникативной деятельности, мотивацию к ее реализации и опыт её реализации.

И.А. Зимняя определяет понятие как 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 [26, С.16].

Р.П. Дондокова определяет концепцию как способность и тягу личности к успешному общению, т.е. к эффективному (достижению цели) и психологически комфортному (с благоприятными эмоциями) для сторон, обеспечивающему доброжелательное взаимодействие, эффективное решение задач общения, владение письменной и устной речью [23, С.20].

Изучение этого явления на нынешнем этапе продолжается и в других направлениях [38, С.158]:

- Социально-психологическое направление предполагает влияние личностных свойств и качеств личности, её ценностей и потребностей на процесс общения (Ю. М. Жуков, П. В. Трастянников и др.);

- Языковое направление, ориентированное на речевую деятельность (Т. В. Матвеева, Е.В. Ключева и др.);

- Компетентное направление, в котором явление выглядит как цель и результат образования (общего и профессионального) и включено в ключевые навыки (Е.Ф. Зеер, А.В. Хуторский и др.).

Все направления независимы и придают концепции определённый уникальный смысл. Коммуникативные способности имеют определённую структуру, в которой все компоненты являются частями одного и того же целого, предполагая интерференцию, взаимность, существование каждого в целом.

Рассмотрим структуру коммуникативных способностей:

1. Ценности и мотивация:

– коммуникативные ценности, потребности, мотивации, отношения (желание получать и передавать эмоциональную поддержку, стремление к рефлексии и сопереживанию и т.д.)

– личные ценности, проявляющиеся в уважении к себе и другим (отзывчивость, способность к пониманию и уважению и т.д.)

– социальные нормы.

2. Когнитивный компонент:

– коммуникативная система знаний

3. Эмоциональная составляющая:

– создание и поддержание положительного эмоционального контакта с собеседником, умение реагировать и предвидеть и т.

4. Поведенческий компонент:

– перцептивные навыки

– выразительные способности

– способность к саморегуляции в коммуникациях.

Это означает, что содержание и сущность одного компонента "раскрываются" взаимным действием с другими (определяющим аспектом деятельности явления).

Л. Н. Булыгина [18, С. 11], выделяют следующие компоненты в структуре коммуникативных способностей:

1. Содержание: интерактивные, перцептивные, коммуникативные и речевые способности;

2. Структурные компоненты: функциональные, когнитивные, рефлексивные и оценочные компоненты.

О. А. Силкина отдельно выделяет способности, усвоение которых ведет к формированию и развитию личности, способной на наиболее продуктивное общение и развитие культуры общения (межличностное общение, обсуждение, восприятие) [51, С. 24]:

1. Использование невербальных средств коммуникации, передача эмоциональной и рациональной информации и т.д.;

2. Способность комментировать, интерпретировать смысл при изменениях окружающей среды;

3. Способность воспринимать позицию собеседника, подразумевающая способность без предварительной подготовки включаться в общение и организовывать его.

Рак Е.В. различает следующие структурные элементы явления: мотивационно-волевой, творческий, деятельностный, рефлексивный [48, С. 56]:

1. Мотивационно – волевой включает в себя потребности, мотивации и цели, ценностные отношения, интерес к представленной категории и т. д.;

2. Творческая составляющая включает в себя возможность формирования необходимого числа творческих проектов и идей; сосредоточение внимания на оригинальных решениях; умение угадывать и реализовывать современные тенденции; творческое проявление особенностей личности и т.д.;

3. Компонент деятельностный – варианты деятельности при реализации на практике.

По мнению Е. Н. Емельянова, явление включает следующие структурные элементы [53, С. 47]:

1. Навыки обучения (общие навыки);

2. Коммуникативные навыки, знания, умения;

3. Данные, зависящие от личности человека (самоопределение и отношение к окружающим).

Коммуникативные способности имеют несколько уровней. А.Г. Самохвалова выделяет четыре [32, С. 97]:

1. Базовый уровень, определяющий общую мотивацию и ориентацию коммуникационных действий, корреляцию мотивации и ориентации с

профессиональными целями. Этот уровень также включает глубокие ценностные ориентации и отношения личности;

2. Содержательный уровень, обеспечивающий разработку и построение коммуникационных планов и программ для решения профессиональной проблемы. Этот уровень представлен коммуникативными знаниями личности;

3. Оперативный уровень обеспечивает необходимые коммуникационные действия на практике в процессе решения профессиональных проблем. Этот уровень включает в себя индивидуальные коммуникативные способности и способности индивида;

4. Рефлексивный уровень обеспечивает анализ и оценку собственных коммуникаций. Включает в себя систему техник и методов самоанализа и самонаблюдения, которые являются условием самосовершенствования личности. Очевидно, что любые трудности в области коммуникативной компетентности можно отнести к определенному уровню развития.

С. В. Титова отмечает также наличие четырех уровней развития явления [33, С. 65]:

1. Бессознательная способность, которая характеризуется отсутствием самостоятельности действий, построенных на индексах. При такой компетентности "ведущий" требует только деятельности на основе своего совета, не признавая права на диалог и ошибку;

2. Репродуктивная способность. Критерием для этого уровня является наличие языковых знаний при отсутствии достаточных навыков для его применения. На этом уровне коммуникационная задача выполняется по определенному алгоритму или по памяти;

3. Производительная способность, в которой критерием является адекватность знаний и свойство методов синтеза и анализа, синтеза и сравнения, синтез знаний и навыков, используемых в качестве инструмента для знания. На этом уровне характерна продуктивная деятельность независимый,

который выполняется по собственному алгоритму, который может быть преобразован в процесс общения;

4. Творческая способность, в которой критерием является самореализация компетентного человека, способного к самостоятельной творческой деятельности, основанной на приобретенных смыслах и ценностях, навыках и знаниях.

Как правило, человек, который достиг четвертого уровня, уже достаточно успешен и ориентирован, социально реализуется, готов к ответственности за свой продукт.

В отечественной психологии психологическое обучение интерпретируется как метод активного обучения, который использует в большинстве случаев "психологическое воздействие" [55, С. 44].

Социально-психологическое обучение применялось с 1970-х годов, в котором основным методом была ролевая игра с элементами драматизации, создававшими условия для формирования коммуникативных способностей.

С 1980 года метод бизнес-игр (imitation Games) был распространен как тип обучения. Бизнес-игра – символическое воспроизведение роли и функциональной структуры моделируемой системы профессиональной деятельности.

Одним из видов метода является ролевая игра, в которой роль представляет собой набор обязанностей и прав по отношению к другим ролям. Деятельность участников игры носит профессиональный и знаковый характер, она проходит в определенной форме общения на информационном уровне с помощью символического взаимодействия, взаимных отношений. В этом случае каждый акт деятельности является социальным признаком, так как имеет социальное значение.

На Западе широко распространен метод аналитических ролевых игр (своего рода игровых методов), основанный на анимированных записях реальных встреч.

Обучение такого рода наиболее эффективно в медицине, коммерческих продажах, разрешении споров в сфере услуг и т. д. (т.е. для сферы услуг этот метод эффективен) [37, С. 91].

Другим популярным методом является метод Т-групп – метод групповой дискуссии [59, С. 18]. Метод основан на идее К. Левина о влиянии групповых дискуссий на замещение социальных отношений и установок. В социально-психологическом тренинге значимым набором методов выступают такие методы, которые ориентированы на развитие социального восприятия, на приобретение способности к пониманию, оценке, восприятию себя, другого человека, группы и т.д. В процессе обучения участники получают с помощью конкретных упражнений информацию о том, как именно они воспринимают себя и как принимают других людей. Участники этого тренинга приобретают навыки оценки и смысловой трактовки объекта восприятия, способность глубокого анализа и т.д.

Методы обучения также включают медитативные приемы, так как они используются для обучения расслаблению, навыкам самовнушения, методам саморегуляции. В группу методов психологической тренировки входят методы телесно-ориентированной психотерапии (основатель В. Райх). В таких методах используются три основные подгруппы техник: нервно-мышечная релаксация и сенсорное сознание, работа над строением тела, восточные методы (Тайчи, айкидо, хатаяога) [50, С.20].

Из-за преобладания социальной значимости актов деятельности в социально-психологической подготовке, она может стать формой выбора для развития коммуникативной компетентности специалистов в сфере услуг.

Социально-психологическая подготовка имеет четко определенные модели построения. На специальных занятиях принято разделять этапы:

1. Организационно-подготовительная;
2. Вводно-ознакомительная;
3. Диагностическая;
4. Коррекционная.

Рассмотрим особенности коммуникаций в различных сферах деятельности.

В образовании выделяются следующие компоненты, которые применимы к любому специалисту сферы образования [28, С.121]:

1. Коммуникативно-поведенческий - умение логически излагать точку зрения, выбор стиля общения, умения устанавливать контакты, умение слушать и слышать и др.;
2. Дискурсивно-лингвистический – знание лексико-грамматических и фонетических норм языка, владение творческой репрезентацией речи, умение грамотно строить письменные и устные тексты в соответствии с заданной целью и т.д.;
3. Социально-культурологический – знание нравов, традиций, менталитета; соответствие социокультурным нормам; владение невербальными формами общения;
4. Коммуникативно-сетевой – владение электронным деловым дискурсом;
5. Интеллектуально-информационный – знание сферы делового общения, сферы бизнеса, владение информацией о компании-партнере, умение эффективно управлять знаниями и др.;
6. Мотивационно-рефлексивный – умение анализировать и определять свою коммуникационную компетентность, владение навыками режиссуры процесса коммуникации и т.д.

В области страхового дела большинство исследователей выделяет коммуникативную компетентность как главное личностное качество в связи с типом профессии «Человек-человек». Помимо профессиональных качеств, от специалиста по страхованию требуется активный контакт с людьми. Представители данной профессии продают специфический продукт, который достаточно сложен для понимания и вызывает нередко спорные моменты. Страховые агенты и организации предлагают достаточно специализированный продукт, который требует длительного контакта с потенциальным заказчиком услуги. Поэтому сотрудники страховой компании должны грамотно и понятно объяснять самые важные аспекты страхового продукта, уметь работать с информацией, решать конфликтные ситуации, убеждать и внимательно слушать клиентов. Именно подобные навыки коммуникации определяют успешность страхового агента [25, С.20].

В сфере общественного питания коммуникативные способности сотрудников также играют очень важную роль – именно от сотрудников, непосредственно контактирующих с людьми, зависит успешная работа всего предприятия. Поэтому исследователи 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 [22, С.34]. С. Холлифорд и С Уиддет связывают компетенции с «поведенческим индикатором», который определяет стандарты поведения человека в определенной ситуации.

Для медицинских работников (врачей) эффективность профессиональной деятельности определяется в той или иной степени уровнем развития коммуникативных способностей. К компонентам, наиболее важными в общении в данной сфере, относят толерантность, способность к эффективному контакту, общению, самоконтролю, сочувствию, открытости, вниманию, умению слушать, социальная направленность, низкая конфликтность и пр. [39, С.562].

К основным недостаткам общения относят: эмоциональную неустойчивость, агрессивность, повышенную тревожность, чрезмерную интроверсию.

В сфере постпродажного и сервисного обслуживания выделяют следующие необходимые элементы [44, С.16]:

1. Социокультурные способности, включающая в себя способность фиксировать эмоциональное состояние и чувства собеседника, создавать эмоционально благоприятный климат общения и т.д. В сфере услуг этот компонент имеет исключительное значение, поскольку индивидуальный подход к клиенту с учетом его психологического типа и ожиданий позволяет устанавливать положительные контакты;

2. Лингвистические способности предполагают умение правильно выражать собственные мысли в письменной и устной форме, правильно и адекватно воспринимать суждения партнера по общению, знание родного языка и хотя бы одного иностранного [44, С. 22];

3. Межкультурные способности предполагают умение воспринимать различия между этническими и национальными культурами, учитывать особенности стереотипов, культурных традиций, способов развития;

4. Прагматические способности - это способности использовать коммуникационный процесс для достижения функциональных целей и задач работы. Важнейшей задачей специалиста сферы услуг, которую можно решить с помощью коммуникации, является развитие лояльности клиента к организации и приверженности ее услугам.

Для специалистов сферы услуг некоторые исследования подчеркивают важность навыков общения как неотъемлемой части навыков общения.

В частности, коммуникативные способности являются одним из факторов 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 [54, С.111].

Структура коммуникативных способностей в сфере услуг включает в себя следующие элементы:

1. Диалог и языковые навыки включают грамотную речь (устную и письменную), умение тактично разговаривать с клиентом, правильно выстроенный диалог с персоналом и т.;

2. Навыки аудиоконтакта включают в себя способность слушать оценки качества и предложения по его улучшению, способность слушать и слушать клиента;

3. Информационно-технологические – способность представлять сотрудникам информацию о работе организации, о контроле за соблюдением процессов, способность представлять руководству и персоналу информацию об обслуживании клиентов и т. д. [54, С. 116];

4. Аналитические и управленческие включают в себя способность разрешать производственные конфликты, анализировать производственные ситуации, устанавливать надежный контакт с клиентами и персоналом, организовывать плодотворное сотрудничество в сфере услуг и т. д.;

5. Оценочно-рефлексивные навыки – способность оценивать ответы в общении, контролировать эффективность общения, устанавливать "комментарии", регулировать технику общения и т.

В структуру коммуникативных способностей специалистов экономического направления в сфере услуг (кредитные, операции с недвижимостью и т. д.), входят следующие очень важные части [58, С. 80]:

1. Языковые навыки: богатая и грамотная речь, использование значимых для этой области терминов и т.д.;

2. Логико-информационная: экономические и исследовательские знания и навыки;

3. Социально-психологическая: способность переводить действия из сферы бессознательного в сферу сознательного, преодолевать негативные реакции, позитивно принимать различные точки зрения, наличие эмпатических способностей к пониманию и восприятию ситуации, способность и стремление к взаимодействию и т.д.

В целом можно отметить, что основными элементами (компонентами) коммуникативных способностей специалистов в сфере услуг являются следующие:

1. Значимые компоненты: интерактивный, перцептивный, коммуникативно-речевой;
2. Структурные компоненты: деятельностный, рефлексивный, когнитивный.

Т.е., для специалистов в области коммуникации необходимо иметь полный набор компонентов, и в том числе специфические коммуникативные навыки для каждой конкретной сферы деятельности, прежде всего социально-профессиональной [40, С.31]

При анализе коммуникативных способностей специалистов в области обслуживания, выделяют следующие критерии [41, С.70]:

1. Интерактивный критерий: обмен действиями, поведенческие стереотипы, взаимодействия;
2. Когнитивный критерий: обмен информацией;
3. Перцептивный компонент: взаимопонимание, взаимовосприятие;
4. Личностный компонент: эмпатия, рефлексия и т.

Таким образом, в сфере услуг коммуникативные способности являются важнейшим аспектом профессиональной деятельности, который почти всегда учитывается администрацией организации сферы услуг при найме специалиста, продвижении или переезде персонала.

Коммуникативные способности – это сложная интегративная система, характеризующаяся набором элементов и компонентов, которые позволяют человеку быть в состоянии объективно оценить ситуацию при общении, верно поддерживать его, успешно организовать взаимодействие с партнерами по связи, объективно, не только увидеть, но и интерпретировать ситуации при общении, найти наиболее подходящие формы поведения в нем.

1.2 Модель развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг

Прежде всего, нам нужно определить термин и элементы "сферы услуг". Сектор услуг в настоящее время представляет собой основной отраслевой стержень непроизводственной сферы (образование, культура, СМИ, здравоохранение, социальное обеспечение и физическая культура, ЖКХ, бытовое обслуживание, общественное питание и торговля, связь, транспортное обслуживание), в том числе услуг, предоставляемых населению кредитными, пенсионными, страховыми организациями; организациями, которые занимаются операциями в сфере недвижимости; коммерческую деятельность по обеспечению деятельности рынка [36,С.89].

Иными словами, сфера обслуживания удовлетворяет потребность граждан в материальных услугах и благах.

Слово «модель» произошло от латинского слова «modelium», которое означает – мера, образ, способ и т.д. Первоначально этот термин был связан со строительным искусством, и почти во всех европейских языках оно употреблялось для обозначения образа или прообраза, или вещи, сходной в каком-то отношении с другой вещью.

Термин «модель» имеет множество определений в научной литературе, что затрудняет определение некоторых его особенностей и классификацию моделей. Модель всегда оперирует идеализированными условиями и не имеет причинно-следственной связи с объектом-прототипом, в отличие от теории данного объекта. Мы будем понимать под моделью естественно или искусственно созданное для изучения социально-психологических процессов и состояний явление (предмет, процесс, ситуация и т.д.).

Последовательность процесса моделирования выглядит следующим образом: постановка целей и задач моделирования; изучение сущности проблемы внутрикорпоративного обучения специалистов сферы услуг; внедрение модели проведения исследования для развития коммуникативных способностей сотрудников.

С нашей точки зрения наиболее подробной и эффективной моделью на примере специалистов сферы обслуживания для проведения нашего исследования будет следующая, приведенная на рисунке 1.

В рамках данной модели исследователям необходимо выбирать наиболее эффективные методы и технологии, исходя из первичной диагностики и необходимых для развития способностей сотрудников предприятия.

Нами была разработана структурно-функциональная модель, рассматриваемая как целостная система, состоящая из целевого, диагностического, формирующего, аналитико-результативного блоков, взаимосвязанных между собой.

Структурно-функциональная модель рассматривается как совокупность закономерных, функционально связанных компонентов, составляющих определенную целостную систему.



Рис.1 Модель проведения внутрикорпоративного обучения для развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг

Все компоненты структурно-функциональной модели располагаются последовательно, взаимно дополняют друг друга за счет функционального назначения, составляя при этом целостный процесс развития коммуникативных способностей. Каждый из названных компонентов получил содержательное наполнение, исходя из функций и специфики исследуемого процесса.

Целевой блок модели представляет собой этап целеполагания в нашей работе. В рамках целевого блока осуществляется целеполагание. В него входят общие цели диссертационного исследования, главные подходы и задачи, которые ставились в процессе исследования.

В данный блок также включен теоретический анализ проблемы развития коммуникативных способностей, даны основные определения.

Второй блок — диагностика существующего уровня развития коммуникативных способностей. Набор исследовательского инструментария для проведения диагностики достаточно обширен

На данном этапе осуществляется выбор методики диагностики, позволяющей изучить вопросы развития коммуникативных способностей сотрудников в соответствии с указанными организационно-педагогическими условиями.

Для исследования необходимо определить наиболее надежные способы изучения этой проблемы. В связи с этим для сбора и анализа фактического материала важно применять разные методики, комплексное использование которых и обеспечивает научность, достоверность получаемых данных. Отсюда выбор конкретных методов и методик, который производится с расчетом на получение результатов, которые позволяют проверить выдвинутую гипотезу.

Третий блок — организационный: разработка и адаптация обучающих занятий для проведения в рамках внутрикорпоративного обучения, документальное закрепление результатов разработки.

В рамках данного блока будут реализованы организационно-педагогические условия, выделенные для целей данной работы. Подробнее данные условия рассмотрим в следующем параграфе.

Четвертый блок – контрольно-аналитический.

На данном этапе необходимо осуществит контроль эффективности проведенного исследования. Для этого проводится контрольная диагностика по тем же методикам, что и на констатирующем этапе.

Завершающим этапом является аналитический блок, в ходе которого проводится окончательная математическая обработка полученных результатов. Для повышения достоверности используются методы математической статистики, которые позволяют доказать или опровергнуть выдвинутую исследовательскую гипотезу.

Таким образом, в нашей работе для проведения внутрикорпоративного обучения применялся метод моделирования, который позволяет исследовать объект по определенным параметрам, существенным для данной работы.

1.3 Педагогические условия реализации модели развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг

В своем исследовании мы предположили, что процесс развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг будет более эффективным, если:

1. Использовать внутрикорпоративное обучение;
2. На основе системного и личностно-деятельностного подходов разработать модель развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг.

Системный подход представляет собой направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем [45, с. 4].

Личностно-деятельностный подход к осуществлению педагогического процесса означает направленность на формирование обучаемого как личности, полной реализации внутренних ресурсов на основании взаимопомощи, сотрудничества, совместного творчества субъектов учебно-воспитательного процесса [9, С.152].

Понятие «внутрикорпоративное обучение» можно определить, как организованный процесс, в ходе которого обучающие взаимодействуют с обучающимися с целью профессионального развития последних по инициативе организации и в рамках программы профессионального развития, спроектированной самой организацией [42, С.217].

После определения уровня развития коммуникативных способностей сотрудников организации и цели их обучения, ведущий внутрикорпоративного обучения оказывается перед такой важной проблемой, как выбор форм и методов такого обучения. Для продуктивного решения этой проблемы необходима особая педагогическая компетентность работника, занимающегося профессиональным образованием в организациях.

Канадский ученый Д. Хант пишет о компетенции «чтения и гибкого реагирования». Под чтением он понимает не умение читать и интерпретировать текст, а умение «считывать» настроение группы, оценивать сложившуюся ситуацию учебной деятельности; принимать и понимать невербальные сигналы, свидетельствующие о переутомлении слушателей или об их учебных затруднениях; по характеру вопросов и ответов слушателей делать выводы об их перегрузке или недостаточной загруженности. Гибкое реагирование предполагает умение импровизировать, осуществлять педагогические действия,

адекватные ситуации, спонтанно менять методы обучения, а в необходимых случаях и всю концепцию учебных занятий [46, С.165].

При этом следует исходить из того, что в обучении не существует универсального метода. Многое зависит от целей, целевой группы, сферы деятельности организации. На малых предприятиях, например, предпочтительны «скоростные маршруты движения», т.е. методы, позволяющие в более короткое время и с наименьшими затратами достичь целей [46, С.165].

Поскольку для обучения взрослых большое значение имеет обмен опытом и его рефлексивная оценка, эмоциональные переживания за пределами стационарного места обучения, различные виды консультирования у опытных специалистов, обладающих профессиональным мастерством, а также экспертная оценка имеющегося опыта, в процессе внутрикорпоративного обучения часто используются такие методы как: метод кейсов, метод впечатления, урок мастера, мета-план [46, С.166].

Метод кейсов предполагает рефлексивную и продуктивную обработку имеющегося опыта, его взаимную критическую оценку в малой группе, конструирование нового опыта. Реализация метода предполагает шаги:

- выбор и представление конфликтной ситуации;
- уточняющие вопросы на понимание ситуации и контекста, в которых она развивалась (похожие ситуации, участники ситуации, институциональные факторы, реакция других лиц);
- выражение чувств, оценочных суждений, комментариев участников группы, сопоставление ситуации с их собственным опытом, систематизация высказываний модератором;
- смена роли (участники входят в роль конфликтующих);
- модератор описывает собственные впечатления, оценивает группу;
- разработка стратегий разрешения проблемы на основе различных теорий;

– организация ролевых игр для проверки правильности принятых решений;

Метод метаплана используется при определении темы в начале курса, при сборе и накоплении различных идей и проведении экспертной оценки с помощью специального модерационного материала (карточки, фломастеры, доска и т.д.). С помощью метаплана систематизируется знание, которое присутствует в группе, а также вопросы и оценочные суждения ее участников. Собранный материал систематизируется по определенным критериям и с помощью наклеек определяются приоритеты участников группы, конструируется система предпочтений [46, С.166].

Метод впечатления рассчитан на яркие эмоциональные переживания, незабываемые впечатления, непосредственное общение с природой, экологической средой. Метод может применяться при внеаудиторных формах корпоративного обучения (походы, экскурсии, велосипедные туры, тренинги и курсы за пределами стационарного места обучения, так называемые курсы и тренинги за дверью. При использовании данного метода обостряется сенсорное восприятие и включаются многие органы чувств. При этом человек познает не только окружающий мир, но и возможности собственного организма [46, С.166].

Метод открытое пространство используется при проведении конгрессов, собраний, больших групп слушателей. Сочетаются доклады и групповая работа. Участники сами определяют темы дискуссий в малых группах. Затем слушатели собирают темы и проблемы, вызвавшие интерес, и заполняют пространственно временную матрицу — специальную форму бланка для ведения учета времени и отображения результатов дискуссии.

Формы корпоративного обучения: действующим трудовым законодательством предусмотрены такие формы, как профессиональная подготовка новых работников, переподготовка, повышение квалификации.

Профессиональная подготовка новых работников предполагает первоначальное профессиональное и экономическое обучение лиц, принявших на предприятие и ранее не имевших профессии, с целью приобретения ими знаний и компетенций, необходимых им для занятия определенной должности или освоения рабочего места.

Переподготовка организуется для изменения профиля деятельности работника. В ходе переподготовки высвобождаемые работники, которые либо не могут быть использованы в дальнейшем организацией по специальности, либо изъявляют желание сменить профессию с учетом потребностей производства, осваивают новые профессии и получают соответственно новые квалификации.

Повышение квалификации направлено на последовательное поддержание и совершенствование профессиональной компетенции, рост мастерства в рамках имеющейся профессии.

К формам внутрикорпоративного обучения, помимо подготовки, переподготовки и повышения квалификации, относят также такие разновидности индивидуальной и групповой работы с обучающимися, как:

– *инструктаж* (регулярная или разовая демонстрация опытным работником наиболее эффективных способов выполнения задания), отличающийся непродолжительностью во времени и направленный на изучение какой-либо конкретной операции или процедуры;

– *ученичество*, предполагающее прикрепление лиц, не имеющих специальности к опытным работникам;

– *наставничество*, направленное на передачу знаний, навыков и профессионального опыта от более компетентных работников менее опытным;

– *стажировка*, связанная с направлением руководителей и специалистов в другие организации, в которых они осваивают незнакомые для себя направления и методы деятельности;

– *ротация*, предполагающая последующую работу на разных должностях с целью накопления разнопланового профессионального опыта;

– *дублирование*, являющееся высшей формой индивидуального обучения, при которой кандидат на занятие руководящей должности исполняет обязанности своего наставника, получая от него необходимую консультационную помощь [46, С.167].

Обучение коммуникациям рассматривается в педагогике как часть профессиональной или предпрофессиональной подготовки специалистов, в том числе специалистов сферы услуг. При этом в настоящее время развитие коммуникативных способностей актуально во всей профессиональной деятельности специалистов.

Исследовательская литература описывает многие формы развития коммуникативных способностей. Основной и предпочтительной формой развития является психологическая подготовка - группа методов развития способности к овладению коммуникативными способностями. Это элемент внутрикорпоративного обучения.

Организационно-подготовительный этап психологической подготовки включает в себя решение организационных, технических и психологических задач (подготовка учебного зала, формирование группы, первая встреча с обучающимися и др.) [49, С. 29].

Вводный этап – знакомство участников программы обучения с принципами и правилами работы, других участников, обсуждение организационных пунктов, выяснение причин участия в обучении. Этапы диагностики и коррекции, по сути, составляют большую часть социально-психологической подготовки.

Этап диагностики заключается в приобретении участниками во время проведения самодиагностики своих способностей, умений, знаний, качеств и

т.д. Причем объект и субъект диагноза действуют одновременно каждым членом группы.

Основная идея такого обучения заключается в решении диагностической задачи не ведущим обучения, а непосредственно самими участниками.

Инструментами самодиагностики являются комментарии, обсуждения, игры, практические занятия. Получая знания о своих проблемах, участник может исправить их во время тренировки, тем самым формируя фазу коррекции. То есть диагноз и коррекция связаны друг с другом.

Развитие любой социально-психологической подготовки включает в себя ряд базовых позиций [49, С.30]:

1. Определение названия программы, цели обучения, времени для реализации каждой задачи;

2. Наполнение программы различными упражнениями, практическими задачами, играми, методическими приемами, которые позволяют достичь цели (разминка, база, финал);

3. Завершение программы. На заключительном этапе важно диагностировать уровень знаний, умений и умений участников после тренировки. Диагностика до и после позволяет измерить те параметры личности, на которые направлено психологическое воздействие в тренинге, и закрепить их изменения;

4. Определение критериев оценки эффективности.

Наполнение программы упражнениями, играми, практической деятельностью также имеет определенную последовательность:

- обучение всегда начинается с процедуры знакомства, после чего осуществляется договоренность о правилах и принципах групповой работы;

- далее следует первичная диагностика уровня умений, знаний, навыков (если только данный шаг не проводился за рамками программы обучения);

– серия практических игр, задач, групповых дискуссий, основная направленность которых приходится на решение поставленных задач. Причем большое значение имеет их последовательность, поэтому в каждой части обучения имеется «ключевое» упражнение, выполнение которого предполагает подготовку;

– промежуточные упражнения позволяют получать участникам умения, знания и опыт для успешного выполнения ключевых упражнений.

Важно помнить, что одно и то же упражнение может иметь разные цели (например, воздействовать на динамику группы, развивать умения, обеспечивать самодиагностику, применяться как средство психологической разрядки и т.д.).

Следующей формой методов является использование профессионального образования, курсов повышения квалификации, подготовки и переподготовки специалистов для использования разнообразных моделей формирования коммуникативной компетентности.

Наиболее эффективными методами, с точки зрения ряда исследователей, являются [21, С.38]:

1. Профессиональные занятия – форма обучения специалистов, в которой эффективно сочетаются краткие теоретические семинары и отработка полученных знаний и навыков на практике.

Важно, что подобный метод реализуется за небольшой промежуток времени. На подобных занятиях ведущий обучения моделирует любую ситуацию, с которой специалист может столкнуться в процессе осуществления профессиональной деятельности, после чего, обучающемуся дается возможность найти самостоятельное решение.

Практика позволяет закрепить пройденный материал. Такие занятия направлены на развитие навыков убеждения, коммуникации, обогащение словарного запаса и т.д. Основными технологиями являются упражнения:

- «зеркало». Упражнение предполагает воспроизводство после рассказа или доклада услышанного, передавая максимально точно грамотность изложения, эмоциональность речи, содержание и т.д.;
- «убеди другого». Ведущий задает дискуссионный вопрос, после чего предлагает обучающимся ответить на него самостоятельно, убедив других слушателей, что именно его ответ самый верный;
- «обогащаем словарный запас». В упражнении педагог задает тему, хорошо известную всем обучающимся, после чего им предлагается рассказать ее содержание. Но каждый из отвечающих говорит только одну фразу, которая должна состоять из ранее не употреблявшихся в предыдущих ответах слов.

2. Мастер-классы являются методом распространения и обогащения профессионального опыта. Причем метод основан на практических действиях, используется в качестве основной технологии демонстрация творческого решения проблемной и познавательной задачи [57, С.266]. Мастер-классы могут проводиться в двух форматах: преподавателем и представителем профессионального сообщества. В первом случае педагог только организует метод, а ведущими выступают сами обучающиеся, что позволяет развивать коммуникативные способности [20, С.90]. Таким образом, очевидно, что модель обучения коммуникативным способностям в рамках обучения в учреждении профессионального образования, в рамках повышения квалификации и переквалификации имеет также свои преимущества, и является эффективной.

3. Внедрение специализированных программ в вузы.

Специальные дисциплины развивают навыки самостоятельного создания текстов, что способствует повышению эффективности делового общения и коммуникаций [56, С.164]. Знание текстологии и коммуникативной культуры обеспечивают развитие коммуникативных способностей у будущих специалистов, повышают уровень общего и профессионального развития.

4.Использование традиционных методов обучения с внедрением в них коммуникативной составляющей:

– дистанционное обучение (например, курс «Коммуникации в современной трудовой деятельности» на бесплатной образовательной платформе Stepik) [34];

– лекции, презентации, конференции на рабочем месте, стажировки, программы MBA и т.д.

Очевидно, что формы, методы и технологии развития коммуникативных способностей сотрудников сферы обслуживания отличаются разнообразием и позволяют выбрать любую форму в зависимости от внутренних условий организации и предпочтений самого сотрудника.

Выводы по главе 1

Коммуникативные способности – это сложная система воспитания личности, которое характеризуется совокупностью элементов и компонентов. Она позволяет каждому человеку объективно оценивать ситуацию, разумно аргументировать позицию, успешно организовывать взаимодействие с партнерами по общению, объективно не только видеть, но и интерпретировать ситуацию общения, найти наиболее адекватные способы поведения в нем.

Коммуникативные способности являются частями целого, но предполагают взаимопроникновение, взаимное влияние, существование каждого компонента в целом.

В сфере услуг коммуникативные способности являются важнейшим аспектом профессиональной деятельности, поскольку для специалиста в данной области нужен полный спектр компонентов для коммуникаций, включая навыки

общения, специфичные для каждой конкретной области деятельности, прежде всего социально-профессиональных.

Для анализа уровня развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг применялся метод моделирования, который позволяет проводить исследование по определенным параметрам, существенным для данной работы.

В качестве педагогических условий эффективного внедрения модели развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг следует выделить:

1. Использование внутрикорпоративного обучения;
2. Разработка модели формирования коммуникативных способностей специалиста сферы обслуживания на основе системного и личностно-деятельностного подходов

ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

2.1 Организация опытно-экспериментальной работы

Эмпирические данные для проведения исследования были собраны во второй половине 2019 года. Предприятия сферы услуг ООО «Уральский умелец» – это 4 салона ателье и 10 салонов по ремонту обуви. Сотрудниками предприятия являются портные – швеи (в салонах ателье), мастера по ремонту обуви и приемщики заказов (в салонах по ремонту обуви). Все сотрудники сети обязаны при общении с заказчиками и внутри коллектива быть вежливыми, доброжелательными, внимательными, профессионально грамотными. Именно поэтому коммуникативные способности играют важную роль и должны быть на достаточно хорошем уровне.

В обязанности сотрудников входят:

- прием заказов;
- консультирование потенциальных заказчиков по всем вопросам, связанным с выполнением заказа, включая стоимость, сроки, особенности выполнения каждого конкретного вида работ, предоставления скидок;
- выполнение всех видов работ, принятых от заказчика и внесение в них изменений (при необходимости и обязательном согласии заказчика);
- соблюдение сроков выполнения заказа и предварительное уведомление заказчиков в случае переноса срока выполнения заказов;
- соблюдение всех правил осуществления трудовой деятельности, в том числе санитарно-эпидемиологических.

Каждый сотрудник осуществляет свою трудовую деятельность согласно должностной инструкции. Также каждый сотрудник должен выполнять

определенные, необходимые для успешной работы, требования. Помимо опрятного внешнего вида, порядка на рабочем месте, строгого соблюдения режима работы, сотрудникам сферы обслуживания необходимо демонстрировать:

- уважение к коллегам и заказчикам;
- гибкость и готовность к изменениям;
- грамотную речь;
- простоту и доступность информации для заказчика;
- доверительное отношение, желание продолжать разговор;
- контроль своих эмоций, сохранение объективности, сдерживание личных чувств и пристрастий.

Выборку составили сотрудники сети «Уральский умелец» в городе Челябинск: 31 сотрудник, из них 24 женщины и 7 мужчин (средний возраст – 48 лет, средний стаж работы – 6 лет). Половой состав подгрупп респондентов, участвующих в исследовании, представлен в табл. 1.

Таблица 1 Характеристика выборочной совокупности

Должность	Пол		Всего
	Мужчины	Женщины	
Портной		8	8
Мастер по ремонту обуви	7		7
Приемщица заказов		16	16
Всего	7	24	31

Непосредственное общение с заказчиками осуществляют портные – они же принимают и оформляют заказ, а также приемщицы заказов в салонах по ремонту обуви. В некоторых салонах представлены салоны ателье и ремонта обуви – поэтому сотрудники имеют опыт работы в двух сферах, являются взаимозаменяемыми (кроме мастеров по ремонту обуви) и более универсальными. Мастера по ремонту (по должностной инструкции) не

принимают участия в общении с заказчиками, но в некоторых случаях (по причине болезни приемщицы или при непредвиденных ситуациях) могут также выполнять обязанности сотрудника по приему заказов.

Проведение исследования проходило в следующем порядке:

1. Выявление уровня коммуникативной компетентности у сотрудников, участие принимают все сотрудники сети (n=31);
2. Проведение диагностики на определение коммуникативных навыков, в двух группах сотрудников. Разделение всех сотрудников на две группы – с высоким (n= 5) и средним (низким) (n=26) уровнем коммуникативных навыков;
3. Разделение группы работников с низкими навыками на контрольную (n= 9) и экспериментальную группу (n=9), для проведения тренингов, повышающих уровень коммуникативных навыков;
4. Проведение повторной диагностики на определение коммуникативной компетентности;
5. Анализ результатов.

2.2 Содержание опытно-экспериментальной работы

Согласно личностно-деятельностному подходу, коммуникативные способности - это индивидуально-психологические и психофизиологические особенности людей, обеспечивающие успешное взаимодействие партнеров и успешное решение коммуникативных задач.

М.К. Кабардов отмечает, что среди личных характеристик, влияющих на успешность коммуникативной деятельности, выступают: темп деятельности, динамика решения задач, качество и используемые коммуникативные средства, тип деятельности, общительность, а также коммуникативная активность, проявляющаяся ситуативно в процессе решения коммуникативных задач.

В.Н. Куницына считает, что коммуникативные способности не зависят от конкретной коммуникативной ситуации, опираются на задатки и интегрируют близкие коммуникативные свойства.

Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников, Н.И. Карасева определяют коммуникативные способности как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в ситуациях межличностного взаимодействия. Ученые считают, что главным источником приобретения коммуникативных способностей является жизненный опыт, и эффективность осуществления общения человеком является результатом процессов его социализации.

Для проведения исследования и анализа полученных данных были выбраны следующие методики:

1. «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС).

Эта методика используется для выявления качественных особенностей коммуникативных навыков сотрудника, необходимых для его успешного общения с другими людьми. Методика базируется на принципе отражения и оценки испытуемым некоторых особенностей своего поведения в различных ситуациях (которые знакомы испытуемому по его личному опыту).

Анкета состоит из 40 предположений, на которые опрашиваемый сотрудник отвечает «да» или «нет». Обработка результатов и интерпретация ответов производится в соответствии с ключом обработки данных «КОС» (см. Приложение 1). Результатом будут показатели качественных особенностей коммуникативности сотрудника.

Таблица 2 Показатели уровня Коммуникативных способностей (по методике «КОС»)

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I – низкий
0,46-0,55	2	II – ниже среднего
0,56-0,65	3	III – средний
0,66-0,75	4	IV – высокий
0,76-1	5	V – очень высокий

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью,

помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

2. «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. (КСК).

Эта методика используется для оценки вероятностной успешности человека в профессии. Анкета состоит из 100 предположений с альтернативными ответами, которые затем сверяются с ключом. В зависимости от количества баллов, определяется навык, чаще других участвующий в рабочем процессе: жизнерадостность, социальный контакт, независимость, общительность, логика, эмоциональная устойчивость, самоконтроль. Подробная характеристика каждого параметра приведена в Приложении 2.

Таблица 3 Уровень коммуникативной социальной компетентности (КСК)

Фактор коммуникативной социальной компетентности	
Баллы	Значение
5 - 7	преобладание качества, соответствующего низкой оценке
8 - 12	примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами
13 - 15	преобладание качества, соответствующего высокой оценке
16 - 20	высокая оценка по данному фактору

3. «Диагностика уровня эмпатических способностей» В. В. Бойко.

Этот метод позволяет оценить способность сопереживать и понимать мысли и чувства другого человека. Анкета представляет собой 36 вопросов, на которые сотрудник отвечает "да" или "нет" (см. Приложение 3). Общий результат получается после подсчета ответов по каждой шкале.

Оценки указывают на значимость каждого параметра в структуре эмпатии: рациональный и эмоциональный канал эмпатии, интуитивный канал эмпатии и способствующие установки, проникающая способность эмпатии и идентификация.

Таблица 4 Уровень эмпатических способностей

Баллы менее 14	Уровень Очень низкий
15-21	Заниженный
22-29	Средний
30 и выше	Очень высокий

4. Проведение статистических расчетов для анализа и установления количественных различий по группам - t - критерий Вилкоксона – во втором и первом замерах ("после" – "до").

При обработке результатов по методике «КОС» было выявлено, что уровень коммуникативной компетентности у сотрудников предприятия

находится на среднем уровне (mean = 0.57). Показатели респондентов получились следующими:

- низкий уровень коммуникативных навыков – 9 человек (29%);
- уровень ниже среднего – 9 человек (2 %);
- средний уровень – 8 человек (25,8%);
- высокий уровень – 3 человек (9,7%);
- очень высокий – 2 человека (6,5%).

Результаты указаны в таблице 5 и на рисунке 2.

Таблица 5 Результаты исследования коммуникативных способностей сотрудников предприятия (n=31)

№ п/п	Уровень	Количество испытуемых, чел (%)	Среднее значение, баллы
1	Низкий	9 (29%)	0,28
2	Ниже среднего	9 (29%)	0,48
3	Средний	8 (25,8%)	0,6
4	Высокий	3 (9,7%)	0,69
5	Очень высокий	2 (6,5%)	0,81
6	Итого	31 (100%)	0,57

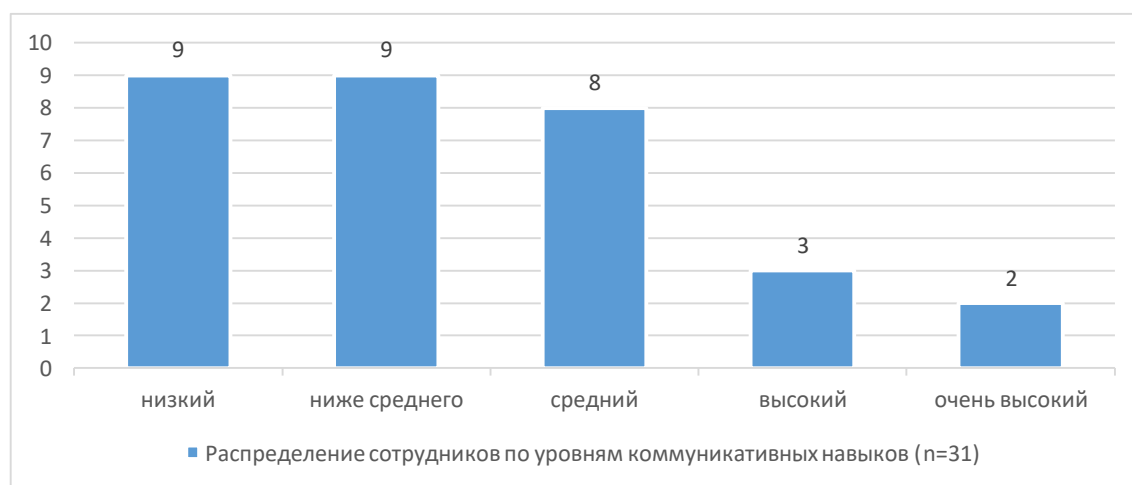


Рис.2 Диаграмма результатов исследования коммуникативных способностей сотрудников

На основании полученных данных, был сделан вывод, что средний уровень коммуникативных способностей обусловлен теми сотрудниками, чьи коммуникативные способности имеют низкий уровень (18 чел) и сотрудников, чей уровень характеризуется средним и высоким (13 чел). Иначе, сотрудники с высоким и средним уровнем коммуникативных способностей общительны, имеют широкий круг знакомых, свободно чувствуют себя в новой обстановке и быстро принимают решения в трудных ситуациях. Сотрудники же с низким уровнем коммуникативных способностей чувствуют себя неловко в новой компании или коллективе, могут испытывать трудности при установлении контактов с людьми, часто не отстаивают своего мнения и предпочитают не брать на себя ответственность в принятии важных решений. Для того, чтобы развить коммуникативные способности у работников сферы услуг, рекомендуется проводить обучения, тренинги, направленные на развитие навыков общения.

Далее в работе был проведен сравнительный анализ способностей в общении. Для оценки эффективности обучающей программы введены понятия контрольной и экспериментальной группы. После прохождения обучения в экспериментальной группе была проведена повторная диагностика. На основании полученных результатов был произведен анализ эффективности обучения для развития коммуникативных способностей.

Экспериментальная группа – «Группа 1» – 9 человек;

Контрольная группа – «Группа 2» – 9 человек.

Экспериментальная группа – это группа сотрудников, непосредственно участвующая в эксперименте. Контрольная группа находится в тех же условиях, что и экспериментальная, но сотрудники в ней не подвергаются экспериментальному воздействию.

По результатам диагностики уровня коммуникативных способностей в экспериментальной группе мы видим, что низкий уровень коммуникативных

умений выявлен у 5 испытуемых (55,6%) (mean=0,29), уровень ниже среднего у 4 испытуемых (44,4%) (mean=0,46). В контрольной группе низкий уровень выявлен у 3 испытуемых (33,3%) (mean=0,27), уровень ниже среднего у 6 испытуемых (66,7%) (mean=0,5), результаты представлены в таблице 6.

Таблица 6 Уровень коммуникативных способностей контрольной и экспериментальной групп перед проведением обучения

№ п/п	Способность	Описательная статистика (средние значения)			
		Экспериментальная		Контрольная	
		Кол-во чел (%)	Среднее значение	Кол-во чел (%)	Среднее значение
1	Низкий	5 (55,6%)	0,29	3 (33,3%)	0,27
2	Ниже среднего	4 (44,4%)	0,46	6 (66,7%)	0,5
	Итого	9 (100%)	0,38	9 (100%)	0,39

На втором этапе проводилось исследование для выявления способностей, влияющих на эффективность профессиональной деятельности: умение общаться, позитивно мыслить, реально оценивать вещи и события, принимать самостоятельные решения, уметь организовывать свою деятельность, быть эмоционально устойчивым в любой ситуации.

В двух группах сотрудники имеют низкий уровень общительности и независимости. По этим критериям в экспериментальной группе выявлено 5 испытуемых (56%), уровень общительности которых находится на низком уровне, 3 испытуемых (33%) на среднем уровне и 1 испытуемый (11%), у кого общительность развита более выражено, чем замкнутость. В данной группе уровень умения принимать самостоятельные решения в деятельности является низким у 3 сотрудников (33%), средний уровень выявлен у 6 испытуемых (67%). В контрольной группе уровень общительности на низком уровне у 6 испытуемых (67%), на среднем уровне – 3 сотрудников (33%).

В этой группе уровень умения принимать самостоятельные решения в работе низкий у 2 сотрудников (22%) и средний у 7 сотрудников (78%).

Таким образом, сотрудникам сложно в общении, у них проявляется замкнутость и нежелание идти на контакт, чаще не имеют своего мнения и принимают решения группы. Полученные результаты отображены в таблице 7 и на рисунке 3.

Таблица 7 Различия факторов, влияющих на коммуникативные способности сотрудников

№ п\п	Способности	Описательная статистика (средние значения)			
		Группа 1		Группа 2	
		Оценка (в баллах)	Уровень выраженности	Оценка (в баллах)	Уровень выраженности
	2	3	4	5	6
1	Общительность	6,8	низкий	6,7	низкий
2	Оптимистическое мышление	9,1	средний	9,7	средний
3	Реализм	8,1	средний	8,3	средний
4	Независимость	6,7	низкий	6,3	низкий
5	Организованность	10,1	средний	9,5	средний
6	Логическое мышление	12,2	средний	13,5	выраженный
7	Эмоциональная устойчивость	11,5	средний	11,8	средний

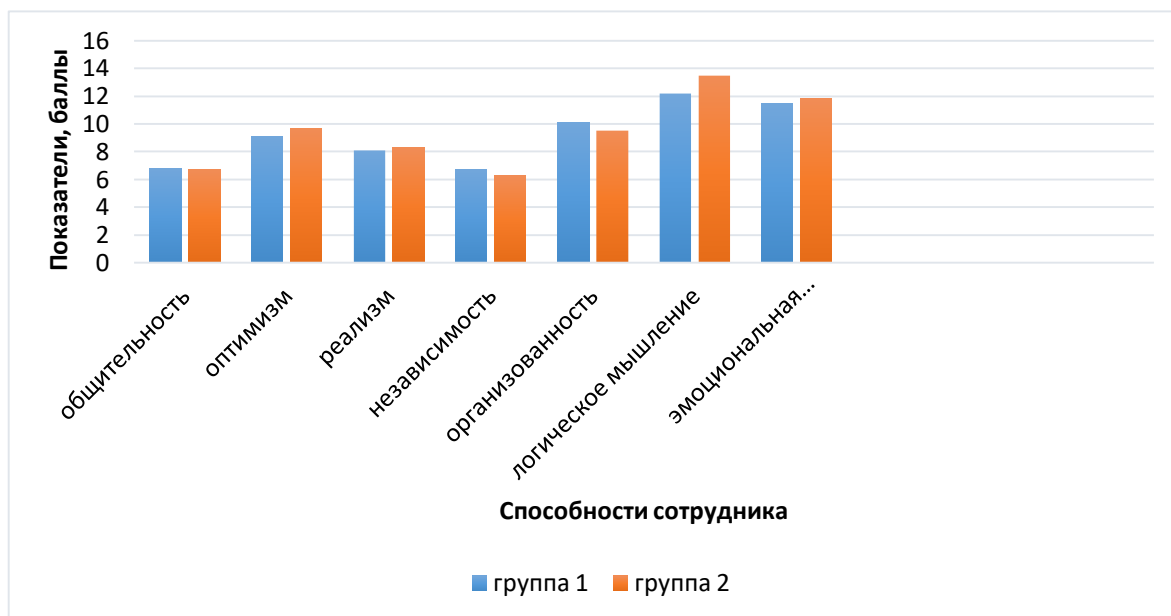


Рис.3 Уровень развития индивидуальных характеристик сотрудников в контрольной и экспериментальной группах

Для определения уровня эмпатии в двух группах сотрудников, были оценены 7 параметров, входящих в ее структуру. Были получены низкие значения по следующим параметрам: «эмоциональный канал», «проникающая способность в эмпатии» и «идентификация». Развитие эмоционального канала эмпатии дает возможность сотруднику войти в одну эмоциональную «волну» с заказчиком, сопереживать ему, и за счет этого эффективно взаимодействовать. Развитие проникающей способности и идентификации в эмпатии создает атмосферу доверия и открытости, позволяет сотруднику быть гибким в эмоциях, уметь ставить себя на место партнера, клиента, понимать его.

Уровень эмпатии находится на заниженном уровне у экспериментальной (mean=17,29) и контрольной групп (mean=17,97).

Результаты исследования представлены в таблице 8 и на рисунке 4.

Таблица 8 Результаты исследования уровня параметров, входящих в структуру эмпатии

№ п/п	Канал	Описательная статистика (средние значения)			
		Группа 1		Группа 2	
		Оценка(в баллах)	Уровень выраженности	Оценка (в баллах)	Уровень выраженности
1	Рациональный канал	2,98	средний	3,19	средний
2	Эмоциональный канал	2,56	низкий	2,87	низкий
3	Интуитивный канал	3,51	выраженный	3,59	выраженный
4	Установки, влияющие на эмпатию	3,94	выраженный	3,83	выраженный
5	Проникающая способность	2,43	низкий	2,35	низкий
6	Идентификация	2,75	низкий	2,59	низкий
7	Эмпатия	18,17	заниженный	18,42	заниженный

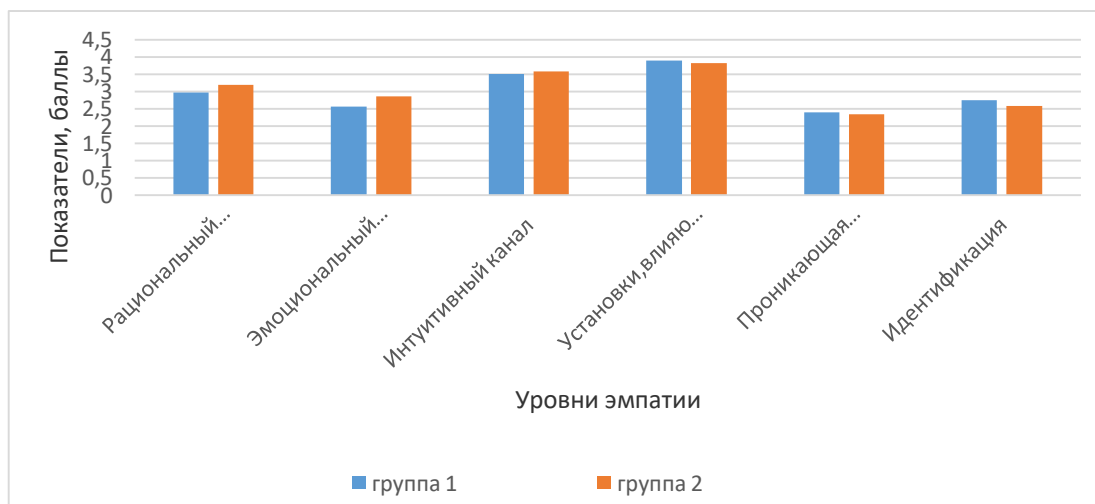


Рис.4 Результаты исследования уровня эмпатии у двух групп

По результатам полученных данных, можно сделать вывод, что такие параметры, как эмпатия, общительность, умение взаимодействовать в группе, принимать решения, планировать свою деятельность и др. испытуемым сотрудникам необходимо развивать для более эффективного общения с людьми, быстрого реагирования на любую затруднительную ситуацию, проявления уважения и заинтересованности в разговоре с заказчиками. В период же проведения данного исследования результаты испытуемых были далеки от этих параметров, сотрудники регулярно оставались равнодушными и пассивными в общении с клиентами, работали «по-старинке», старались избегать дополнительных вопросов, не предлагали всевозможные варианты решения проблемы заказчика и спокойно относились к его переживаниям.

2.3 Обобщение результатов опытно-экспериментальной работы

По результатам проведенных исследований для обучения персонала эффективным способам взаимодействия с заказчиками, была выбрана обучающая программа (Приложение 4).

В процессе обучения 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. Способность к активному слушанию рассматривается не только как перцептивная сторона общения, поскольку активное слушание является взаимодействием, но и должна обеспечивать правильное восприятие партнера, влиять на него в качестве стимулирования к более подробным высказываниям или уточнению своих предложений и т. п.

Активное слушание включает также и коммуникативную сторону общения, потому что слушающий сам должен производить определенные «коммуникативные сигналы» — повторять сказанное партнером, уточнять его высказывания и т. п. Таким образом, пути снижения эмоционального напряжения не могут быть сведены лишь к коммуникативной стороне общения, так как они призваны вызывать у партнера определенные изменения, т. е. являются взаимодействием.

Цели обучения: развитие коммуникативных способностей

Задачи обучения:

1. Обучить навыкам эффективного общения;
2. Обучить правилам проведения анализа и прогнозирования поведения партнеров коммуникативного контакта.
3. Повысить способности эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими.
4. Сформировать значимость взаимодействия с заказчиком и понимания его потребностей. Коммуникативные способности, которые необходимо развивать в базовом курсе программы обучения коммуникативных способностей, следующие:
 - взаимодействие с различными типами клиентов, уточнение возникающих вопросов;
 - установление контакта (умение понимать, слышать и слушать партнера, обращаться за помощью и взаимодействовать в команде);
 - предоставление заказчику качественного сервиса;
 - умение выравнивать эмоциональный фон общения, снятие возникающих в процессе взаимодействия напряженных моментов.

Формы и методы работы:

1. Разогревающие упражнения;
2. Моделирование ситуаций в ролевых играх;

3. Упражнения в парах, группах;

4. Групповые дискуссии.

Продолжительность: 2 месяца, 2 раза в неделю, период 2-3 часа.
Количество участников: 9 человек. Инструменты для тренинга – маркеры, листы А4, ручки, фоновая музыка

Обучающая программа: "Секреты общения " состоит из 10 блоков, подробное описание и содержание программы приведено в Приложении 4.

По окончании обучающей программы, в экспериментальной группе (n=9) была проведена повторная диагностика. Результаты анализа между контрольной и экспериментальной группой после прохождения обучения приведены в таблице 9. Статистический расчет приведен в приложениях 5,6. Для статистического расчета используется Т-критерий Вилкоксона. Он позволяет произвести оценку различий между двумя рядами измерений, выполненных для одной и той же совокупности исследуемых, но в разных условиях или в разное время. Данный тест способен выявить направленность и выраженность изменений – то есть, являются ли показатели больше сдвинутыми в одном направлении, чем в другом. Полученное значение Т-критерия Вилкоксона сравниваем с критическим по таблице для избранного уровня статистической значимости ($p=0.05$ или $p=0.01$) при заданной численности сопоставляемых выборок n :

– если расчетное (эмпирическое) значение $T_{эмп}$, меньше табличного $T_{кр}$, или равно ему, то признается статистическая значимость изменений показателя в типичную сторону (принимается альтернативная гипотеза). Достоверность различий тем выше, чем меньше значение T .

– если $T_{эмп}$, больше $T_{кр}$, принимается нулевая гипотеза об отсутствии статистической значимости изменений показателя.

По критерию Вилкоксона показатели в замере экспериментальной группы после прохождения обучения, достоверно выше, чем в замере до прохождения обучения.

По значениям полученных результатов мы наблюдаем значимые развития навыков общения, способствующих развитию коммуникативной компетентности. После прохождения обучения экспериментальная группа, научившись взаимодействию с партнерами, группой, умению задавать вопросы, вести «малый разговор», показала более высокий уровень коммуникативной компетентности относительно контрольной группы.

Результаты повторного тестирования экспериментальной группы были соотнесены с результатами контрольной группы. Они представлены в таблице 9, 10 и на рисунке 5,6.

Таблица 9 Различия факторов, влияющих на коммуникативные способности сотрудников (после прохождения программы обучения)

№ п\п	Способности	Описательная статистика (средние значения)			
		Группа 1		Группа 2	
		Оценка (в баллах)	Уровень выраженности	Оценка (в баллах)	Уровень выраженности
2	3	4	5	6	
1	Общительность	7,7	низкий	6,7	низкий
2	Оптимистическое мышление	10,1	средний	9,7	средний
3	Реализм	9,5	средний	8,3	средний
4	Независимость	7,6	низкий	6,3	низкий
5	Организованность	10,4	средний	9,5	средний
6	Логическое мышление	12,8	средний	13,5	выраженный
7	Эмоциональная устойчивость	12,9	средний	11,8	средний

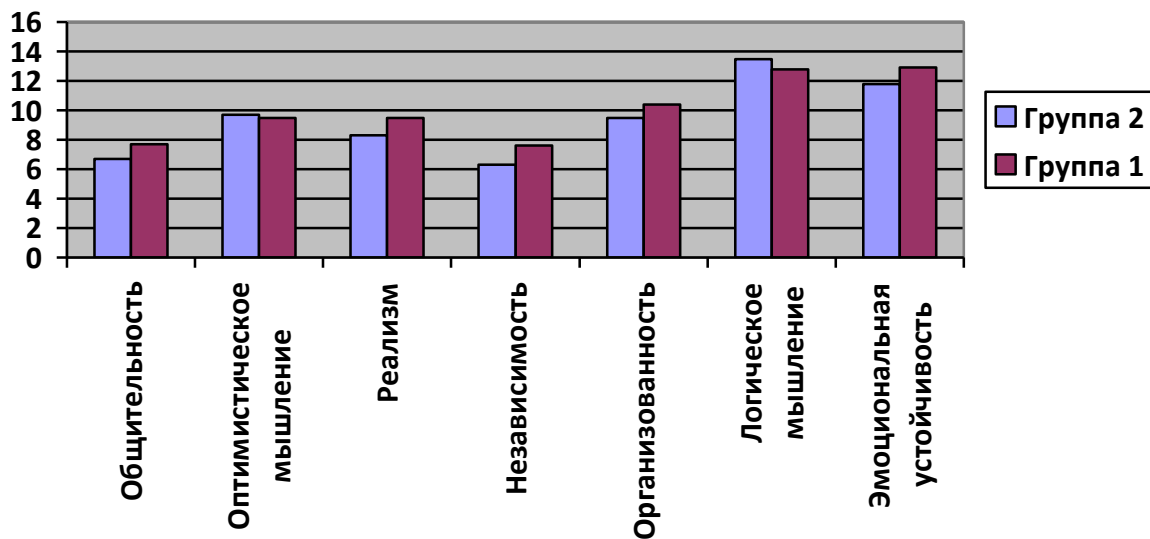


Рис.5 Уровень развития индивидуальных характеристик сотрудников в контрольной и экспериментальной (после обучения) группах

Таблица 10 Результаты исследования уровня параметров, входящих в структуру эмпатии в двух группах (после проведения программы обучения)

№ п/п	Канал	Описательная статистика (средние значения)			
		Группа 1		Группа 2	
		Оценка(в баллах)	Уровень выраженности	Оценка (в баллах)	Уровень выраженности
1	Рациональный канал	3,21	средний	3,19	средний
	Эмоциональный канал	2,72	низкий	2,87	низкий
3	Интуитивный канал	3,87	выраженный	3,59	выраженный
	Установки, влияющие на эмпатию	4,14	выраженный	3,83	выраженный
5	Проникающая способность	2,91	низкий	2,35	низкий
	Идентификация	3,15	средний	2,59	низкий
7	Эмпатия	20	заниженный	18,42	заниженный

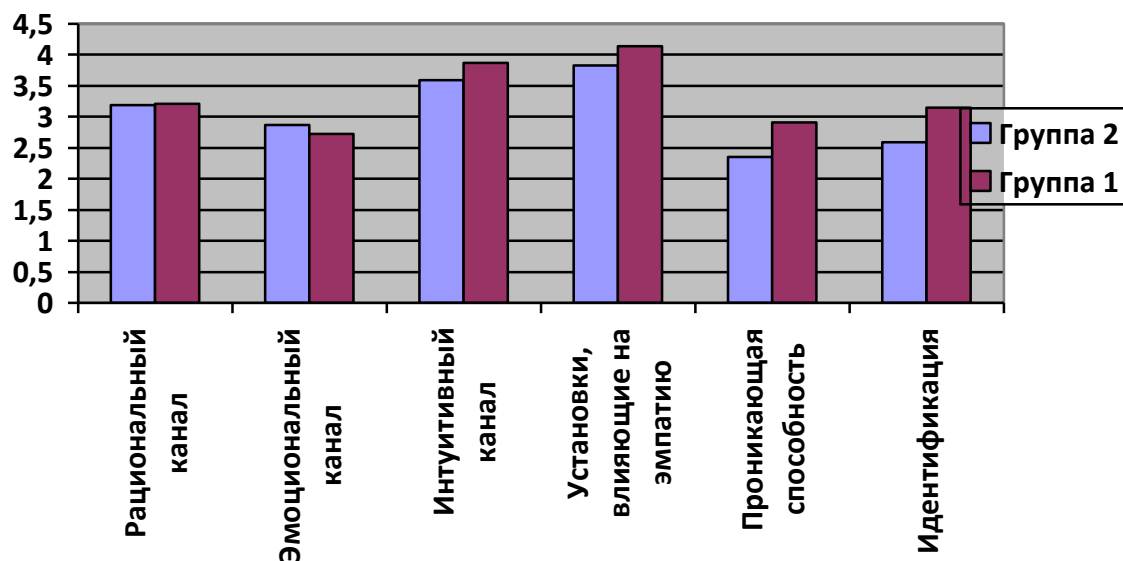


Рис.6 Результаты определения уровня эмпатии у двух групп (после проведения обучения)

В исследовании мы использовали следующие методики: «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС), «Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)», «Диагностика уровня эмпатических способностей» В. В. Бойко. Полученные результаты позволили оценить уровень развития коммуникативных способностей сотрудников, необходимых им для эффективного и грамотного общения с людьми в процессе своей профессиональной деятельности.

Методы математической статистики, применяемые для установления достоверных различий: Т-критерий Вилкоксона.

По результатам исследования было определено, что на развитие коммуникативных способностей влияют такие характеристики личности, как: общительность, независимая позиция, умение создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Чем выше развиты данные способности, тем выше уровень коммуникативной компетенции у специалистов сферы

обслуживания, а значит и коммуникативной компетентности в целом. Для того, чтобы развивать коммуникативные способности необходимо проведение обучающих занятий на регулярной основе, так как это позволяет отрабатывать на практике – умение слышать и слушать партнера, обращаться за помощью и взаимодействовать в команде, учиться принимать самостоятельные решения и повышать эмоциональную отзывчивость.

Выводы по 2 главе

Целью опытно-экспериментальной работы являлось внедрение модели развития коммуникативных способностей сотрудников предприятия сферы услуг с соблюдением организационно-педагогических условий исследования.

Эмпирические данные для проведения исследования были собраны во второй половине 2019 года. Предприятия сферы услуг ООО «Уральский умелец» – это 4 салона ателье и 10 салонов по ремонту обуви. Сотрудниками предприятия являются портные – швеи (в салонах ателье), мастера по ремонту обуви и приемщики заказов (в салонах по ремонту обуви).

Выборку составили сотрудники сети «Уральский умелец» в городе Челябинск: 31 сотрудник, из них 24 женщин и 7 мужчин (средний возраст – 48 лет, средний стаж работы – 6 лет).

Проведение исследования проходило в следующем порядке:

- 1.Выявление уровня коммуникативной компетентности у сотрудников;
- 2.Проведение диагностики на определение уровня развития коммуникативных способностей, в двух группах сотрудников. Разделение всех сотрудников на две группы – с высоким и средним(низким) уровнем коммуникативных способностей;

3.Разделение группы работников с низкими навыками на контрольную и экспериментальную группу, для проведения программы обучения, повышающей уровень коммуникативных способностей;

4.Проведение повторной диагностики на определение уровня развития коммуникативных способностей;

5.Анализ результатов.

Цели обучения: развитие коммуникативных способностей

Задачи обучения:

1. Обучить навыкам эффективного общения;
2. Обучить правилам проведения анализа и прогнозирования поведения партнеров коммуникативного контакта.
3. Повысить способности эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими.
4. Сформировать значимость взаимодействия с заказчиком и понимания его потребностей.

По значениям полученных результатов мы наблюдаем значимые развития навыков общения, способствующих развитию коммуникативных способностей. После прохождения программы обучения экспериментальная группа, научившись взаимодействию с партнерами, группой, умению задавать вопросы, вести «малый разговор», показала более высокий уровень коммуникативных способностей относительно контрольной группы. Таким образом, работа с сотрудниками посредством внутрикорпоративного обучения способствует развитию навыков общения и умению предоставить клиенту качественное обслуживание.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данная работа была посвящена разработке и внедрению модели развития коммуникативных способностей сотрудников сферы обслуживания. В ходе работы был проведен теоретический анализ понятий «коммуникативные способности» и «сфера обслуживания». В работе было проведено эмпирическое исследование по определению уровня коммуникативных способностей сотрудников сферы обслуживания на примере ООО «Уральский умелец», определен уровень коммуникативных способностей и характеристики, влияющие на общение.

Так же была проведена и внедрена на практике обучающая программа для повышения уровня коммуникативных способностей специалистов данной области. К сотрудникам предъявляются повышенные требования в плане коммуникации, именно от их взаимодействия с клиентами зависит уровень лояльности последних к компании. Персонал по отношению к заказчикам должен проявлять уважение и эмпатию, быть гибким и общительным, доступно излагать информацию и слушать клиента. Развитие данных навыков влияет на развитие коммуникативных способностей. Для оценки воздействия обучающих занятий на сотрудников, были введены «контрольная» и «экспериментальная» группы. Выборка составила по 9 человек в каждой группе. Анализ первоначально полученных результатов показал выраженность навыков общительности и эмпатии на низком уровне всех исследуемых значений. Повторная диагностика после обучения и статистический анализ выявили значимые сдвиги в развитии коммуникативных способностей, в частности в навыках: «коммуникативные умения», «общительность», «принятие решений», «организованность», «эмоциональный канал», «интуитивный канал», «проникающая способность», «установки эмпатии», «идентификация, «эмпатия». На основании полученных в исследовании данных, мы можем утверждать, что выдвинутая нами гипотеза подтвердилась.

Действительно, воздействуя с помощью специально организованных занятий на характеристики, способствующие общению, мы можем влиять на развитие коммуникативных способностей у специалистов сферы обслуживания.

Исходя из того, что разработанная программа позволяет повысить уровень коммуникативных способностей, ее применение в работе предприятия позволит снизить эмоциональное напряжение работников сферы обслуживания, повысить уровень обслуживания клиентов, и сформировать лояльность последних к компании. Продолжением данной работы будет введение обучающей программы, как основного и постоянного мероприятия, для развития коммуникативных способностей у новых сотрудников, для их более быстрого ввода в должность.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»//
Российская газета. 1996. 10 февраля. № 27
2. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь//
Москва, Стандартиформ. – 2009
3. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования//Москва, Стандартиформ. – 2009
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности// ИПК Издательство стандартов. – 2001
5. Федеральный закон РФ от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»// Российская газета. – 1996. – 7 января. – № 8
6. Федеральный закон РФ от 19.06.1995 г. № 89-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Законов Российской Федерации "О стандартизации", "Об обеспечении единства измерений", "О сертификации продукции и услуг"»//
Российская газета. –1995. – 22 июня. – № 119
7. Федеральный закон РФ от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» // Российская газета. –2011. – 30 июня. – №5
8. Федеральный закон РФ от 24.07.2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»// Российская газета. – 2007. – 31 июля. – №6
9. Федеральный закон РФ от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»//
Российская газета. – 2006. – 15 марта. – № 51
10. Федеральный закон РФ от 30.12.2008 г. № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности»// Российская газета. – 2008. – 31 декабря. – № 267

11. Федеральный закон РФ от 28.12.2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»// Российская газета. – 2009. – 30 декабря. – № 253
12. Федеральный закон РФ от 24.11.1996 г. № 123-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»// Российская газета. –1996. – 31 декабря. – № 231
13. Федеральный закон РФ от 22.07.2008 г. № 159-ФЗ «Об особенностях отчуждения недвижимого имущества, находящегося в государственной собственности субъектов Российской Федерации или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»// Российская газета. – 2008. – 25 июля. – № 158
14. Федеральный закон РФ от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» // Российская газета. – 2011. – 8 апреля. – № 75
15. Асонова, Г.А. К вопросу о важности коммуникативных заданий и учебной игры при обучении русскому языку как иностранному/Г.А. Асонова// Мир науки. Социология, филология, культурология. – 2017. – № 2. – С. 5.–17
16. Барахович, И.И. Коммуникативная компетентность педагога: профессиональный и надпрофессиональный аспект: монография/И.И. Барахович – Красноярск, 2015. – 284 с.
17. Бодалев, А.А. Личность и общение [электронный ресурс] /А.А. Бодалев. – М.: Международная педагогическая академия. 2016. – 328 с.
18. Булыгина Л.Н. Формирование коммуникативной компетентности подростков в школьном обучении/Л.Н. Булыгина//Автореферат дисс.к.п.н. – Тюмень. 2013. – 23 с.
19. Вишнякова, С.М. Профессиональное образование: Словарь. Ключевые понятия, термины, актуальная лексика. – М.: НМЦ, 1999. – 538 с.

20. Галкина, Е.Н. Мастер-класс как метод проведения занятия, способствующий формированию коммуникативной культуры специалистов сферы обслуживания/Е.Н. Галкина// Современные проблемы науки и образования. – 2012. – № 2. – С. 81-94

21. Галкина, Е.Н. Формирование профессионально-коммуникативной компетентности у специалистов индустрии питания и гостеприимства/Е.Н. Галкина // Мир науки. – 2018. – № 3. – С.37-42

22. Галкина, Е.Н. Формирование коммуникативной компетентности специалиста индустрии питания среднего звена/Е.Н. Галкина// дисс. к.п.н. – Нижний Новгород. 2014. – 158 с.

23. Дондокова, Р.П. Сущностная характеристика и структура коммуникативной компетентности /Р.П. Дондокова// Вестник Бурятского государственного университета. – 2012. – № 1. – С. 18-21

24. Захарова, Т.В. Коммуникативная компетентность: понятие, характеристики /Т.В. Захарова, Н.В.Басалаева, Т.В. Казакова и др.// Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 4. – С.31-38

25. Земцова, Л.А. Содержательная характеристика профессионально-коммуникативной компетентности будущего специалиста страхового дела/Л.А. Земцова, Л.В. Кузнецова// Наукоеведение. –2015. – № 4. –Т.7. – С.20-27

26. Зимняя, И.А. Компетенция и компетентность в контексте компетентностного подхода в образовании /И.А. Зимняя// Иностранный языки в школе. – 2012. – № 6. – С.2-17

27. Игебаева, Ф.А. Деловые коммуникации в формировании коммуникативной компетентности современного специалиста агроуниверситета /Ф.А. Игебаева// Репликация культуры общества в контексте профессионального образования. Кн.2 Коллективная монограф7я. – Георгиевск: Георгиевский технический институт, 2013. – С. 78-113

28. Ильина, Т.С. Проблемы формирования коммуникативной компетентности студентов технических вузов при реализации ФГОС-3/Т.С. Ильина// Профессиональное образование в современном мире. – 2015. – № 1 (16). – С. 121-133

29. Исламова, Н.В. Коммуникационный менеджмент. – Нижневартовск: Изд.-во Нижневарт, гуманитар, ун-та, 2009. – 206 с.

30. Карпова, М.А. Сущность и структура коммуникативной компетентности будущих педагогов [электронный ресурс] /М.А.Карпова// «Наука». Интернет-конференция. – 2017. – 348с.

31. Кербис, И.Ю. Особенности коммуникативной компетентности современных педагогов дошкольных образовательных организаций/И.Ю.Кербис// Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. – 2017. – № 3 (41). – С. 126-136

32. Колмогорова, Л.А. Формирование коммуникативной компетентности личности: уч. пособие/Л.А. Колмогорова. – Барнаул: АлтГУ. 2015. – 205 с.

33. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности / Под ред. С.В. Титовой. – СПб: Питер. 2009.– 176 с.

34. Коммуникации в современной трудовой деятельности [электронный ресурс]//Официальная образовательная платформа Stepik. – режим доступа: <https://stepik.org/course/8272>)

35. Кривко, С.Р. Экономический механизм государственного регулирования развития сферы услуг в регионах РФ// Общество: политика, экономика, право. – 2012. – № 3. –С. 46-57

36. Лазарев, В.А. К вопросу о соотношении понятий «сфера услуг», «непроизводственная сфера», «социальная сфера», «сфера обслуживания» и «сфера сервиса» /В.А. Лазарев// Наукоеведение. – 2016. – № 6. Т.8. – С. 89-99

37. Махмутова, Е.Н. Социально-психологический тренинг как средство формирования коммуникативной компетентности студентов менеджеров/Е.Н. Махмутова, М.М. Андреева, Т.А. Дмитренко// Интеграция образования. – 2018. – № 1 (90). – С. 91-99

38. Машин, В.Н. Коммуникативная компетентность как междисциплинарный феномен/В.Н. Машин// Территория науки. – 2014. – № 3. – С.158-162

39. Милова, Ю.В. Коммуникативная компетентность медицинского персонала/Ю.В. Милова, Р.М. Каримова// Научный альманах. – 2016. – № 6(19). – С. 562-565

40. Минаева, С.В. Социально-профессиональная коммуникативная компетентность: современные факторы и проблемы, стадии, средства и среда формирования коммуникативной компетентности/С.В. Минаева, В.В. Николаева, Е.Ю. Пузырева и др.//Социальные отношения. – 2018. – №2 (25). –С. 31-43

41. Михайлова, Т.А. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе: сущность, компоненты и критерии оценки/Т.А.Михайлова//Казанский педагогический журнал. – 2018. – № 1. – С. 67-71

42. Мыльникова, С.А. Корпоративное обучение как способ организации повышения квалификации профессорско-преподавательского состава в условиях интеграционных процессов в образовании: Автореферат дисс. канд. пед.наук. – СПб., 2009. – 26 с.

43. Назарова, Т. А. Роль коммуникативной компетентности в учебно-профессиональной деятельности студентов – будущих социальных работников/Т.А. Назарова // Молодой ученый. – 2016.– №21.– С. 832-835

44. Пастухова, Д.А. Модель конкурентоспособного специалиста сервиса/Д.А. Пастухова, Е.Г. Грудистова//Научный результат. – 2018. – № 2. – С. 16-30
45. Панченко, В.М. Теория систем. Методологические основы// В.М. Панченко. – М.: МИРЭА, 1999. – 96 с.
46. Певзнер, М. Н. Корпоративная педагогика: учеб.пособие (Серия: Образовательный процесс) /М. Н. Певзнер, П. А. Петряков, О. Грауманн// 2-е изд., испр.,и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 304 с.
47. Позолотина, Е.В. К проблеме оценивания коммуникативной компетентности педагога дошкольного образовательного учреждения/Е.В. Позолотина//Педагогическое образование в России. – 2016.– № 9. – С. 90-94
48. Рак, Е.В. Коммуникативная компетентность преподавателя в области дизайн-образования/Е.В. Рак// Мир науки. – 2016. – № 5. – Т.4. – С. 56-64
49. Ральникова, И.А. Социально-психологический тренинг: учебно-методическое пособие/И.А. Ральникова. – Барнаул: Изд-во АлтГУ. 2016. – 43с.
50. Реньш, М.А. Социально психологический тренинг: Практикум/М.А. Реньш, Н.О. Садовникова, Е.Г. Лопес. – Екатеринбург: Изд-во УРГППУ.2007. – 190 с.
51. Силкина, О.С. Коммуникативная компетентность личности: психолого-педагогический аспект/О.С. Силкина//Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. – 2015. – № 58. – С. 24-28
52. Соловьева, О.В. Коммуникативная компетентность психолога: подходы и концепции/О.В. Соловьева//Вектор науки Тольяттинского государственного университета. – 2012. – № 1 (8). – С. 267-270
53. Тесленко, В.И. Коммуникативная компетентность в контексте продуктивного взаимодействия: монография/В.И. Тесленко, Л.В. Латынцев. – Красноярск: изд-во КГПУ, 2016. – 252 с.

54. Толстенева, А.А. Модель формирования коммуникативных умений специалистов сферы обслуживания/А.А. Толстенева, Е.Н. Галкина//Вестник Минского университета. – 2013. - № 1. – С. 111-118

55. Трофимова, Г. С. Педагогическая коммуникативная компетентность: теоретический и прикладные аспекты: монография/Г.С. Трофимова. – Ижевск: УдГУ, 2012. – 160 с.

56. Туева, М.Л. Коммуникативная компетентность как условие качества библиотечного обслуживания/М.Л. Туева, Е.В. Мартынова//Вестник ТГУ. – 2015. – № 1 (17). – С. 164-166

57. Филатова, Н.И. Методика организации и проведения мастер-класса педагогом/Н.И. Филатова, С.И. Усова// Актуальные вопросы современной педагогики: материалы VIII Междунар. науч. конф. – Самара: "Издательство АСГАРД", 2016. – С. 266-268

58. Цветкова, С.Е. Сущность, структура и уровни межкультурной коммуникативной компетенции студентов экономических специальностей/С.Е. Цветкова// Вестник НГТУ им. Р.Е. Алексеева. – 2013. – № 2. – С. 80-92

59. Шишова, Е.О. Тренинг по развитию коммуникативной компетенции: конспект лекций/Е.О. Шишова. – Казань: Изд-во КФУ. – 2014. – 71 с.

60. Шкроб, Н.В. К вопросу о формировании коммуникативной компетентности курсантов высших образовательных учреждений МЧС России/Н.В. Шкроб//Сибирский пожарно-спасательный вестник. – 2018. – № 2 (9). – С. 64-69

61. Яковлев, Е.В., Яковлева, Н.О. Педагогическое исследование: содержание и представление результатов / Е.В. Яковлев, Н.О. Яковлева. – Челябинск: Изд-во РБИУ, 2010. – 317 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методика «Коммуникативные и организаторские склонности»

(КОС) В.В. Синявский, В.А. Федорошин

Уважаемый сотрудник!

Данный тест позволит выявить качественные особенности Ваших коммуникативных и организаторских способностей.

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Таблица 1.1 Вопросы для проведения теста

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

Продолжение таблицы 1.1

14. Стремитесь ли Вы добиваться, 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 обязанностей, обязательств?		
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 проявить 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 малознакомых Вам людей?		
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?		
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?		
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?		
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 сразу принято Вашими товарищами?		
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?		
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?		

Продолжение таблицы 1.1

38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?		
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?		
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?		
41. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?		

Ключ к методике «КОС»

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности

"да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

"нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \times C,$$

Где К - величина оценочного коэффициента

С – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Оценочный коэффициент (К) – это первичная количественная характеристика материалов испытания. Для качественной стандартизации результатов испытания используются шкалы оценок, в которых тому или иному диапазону количественных показателей К соответствует определенная оценка Q.

Таблица 1.2 Ключ для подсчета результатов тестирования

1.	+	11.	-	21.	+	31.	-
2.		12.		22.		32.	
3.	-	13.	+	23.	-	33.	-
4.		14.		24.		34.	
5.	+	15.	-	25.	+	35.	-
6.		16.		26.		36.	
7.	-	17.	+	27.	-	37.	+
8.		18.		28.		38.	
9.	+	19.	-	29.	+	39.	-
10.		20.		30.		40.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)» Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.

Уважаемый сотрудник!

Данный тест предназначен для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности.

Инструкция к тесту: Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, в). Отвечать нужно следующим образом:

1. Сначала прочитайте вопрос и варианты ответов на него;
2. Выберите один из предложенных вариантов ответа, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в) в клеточке на листе для ответов.

Помните следующие правила:

- не тратьте много времени на обдумывание ответов; давайте тот ответ, который первым приходит в голову;
- не прибегайте слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т.п. Таких ответов должно быть, как можно меньше;
- ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ;
- отвечайте, как можно более искреннее. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

Приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять либо в опросном листе рядом с номером вопроса, либо в специальном бланке.

22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:

1. лесничим;
2. трудно выбрать;
3. учителем старших классов.

23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:

1. чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей);
2. примерно раз в неделю (как большинство);
3. реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).

24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:

1. да;
2. нечто среднее;
3. нет.

25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:

1. да;
2. когда как;
3. нет.

26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:

1. да;
2. не уверен;
3. нет.

27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:

1. это верно;
2. не уверен;
3. это неверно.

28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:

1. свеча;
2. Луна;
3. лампа.

29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:

1. да;
2. верно, нечто среднее;
3. нет.

30. Мои друзья:

1. меня не подводили;
2. изредка;
3. довольно часто.

31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:

1. да;
2. затрудняюсь ответить;
3. нет.

32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:

1. дальше работать над ним в лаборатории;
 2. трудно выбрать;
 3. позаботиться о его практическом использовании.
33. У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей:
1. да;
 2. нечто среднее;
 3. нет.
34. Мне больше нравится читать:
1. реалистические описания острых военных или политических конфликтов;
 2. не знаю, что выбрать;
 3. роман, возбуждающий воображения и чувства.
35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:
1. да;
 2. верно, нечто среднее;
 3. нет.
36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:
1. если я обсуждаю их с другими;
 2. верно нечто среднее;
 3. если обдумываю их в одиночестве.
37. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали:
1. верно;
 2. среднее;
 3. неверно.
38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:
1. храбрый;
 2. беспокойный;
 3. ужасный.
39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания:
1. да;
 2. по-разному;
 3. нет.
40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему:
1. верно;
 2. не уверен;
 3. неверно.
41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:

1. да; 2. не знаю; 3. нет.

42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:

1. беседовать с заказчиками, клиентами;
2. нечто среднее;
3. вести отчеты и другую документацию.

43. Я считаю, что:

1. нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»;
2. нечто среднее между «1» и «3»;
3. жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.

44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:

1. да; 2. не уверен; 3. нет.

45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:

1. да; 2. трудно сказать; 3. нет.

46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком не выдержан и пренебрегаю правилами приличия:

1. очень; 2. немного; 3. совсем не беспокоит.

47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:

1. часто; 2. иногда; 3. никогда.

48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:

1. $\frac{3}{7}$; 2. $\frac{3}{9}$; 3. $\frac{3}{11}$.

49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:

1. да; 2. не знаю; 3. нет.

50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:

1. я отношусь к этому спокойно;
2. нечто среднее;
3. испытываю к ним чувство презрения.

1. да; 2. нечто среднее; 3. нет.

90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:

1. часто; 2. изредка; 3. практически никогда.

91. Я каждый день прочитываю всю газету:

1. да; 2. трудно сказать; 3. нет.

92. Ко дню рождения, к праздникам:

1. я люблю делать подарки;

2. затрудняюсь ответить;

3. считаю, что покупка подарков – несколько неприятная обязанность.

93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:

1. верно; 2. не уверен; 3. неверно.

94. В школе я предпочитал:

1. русский язык; 2. трудно сказать; 3. математику.

95. Кое-кто затаил злобу против меня:

1. да; 2. не знаю; 3. нет.

96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т. д.:

1. да; 2. нечто среднее; 3. нет.

97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:

1. да; 2. не уверен; 3. нет.

98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:

1. какой-либо; 2. несколько; 3. большая часть.

99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:

1. да; 2. по-разному; 3. нет.

100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:

1. да; 2. нечто среднее; 3. нет.

Ключ к тесту КСК

Обработка и интерпретация результатов теста

Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

1. В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.
2. За промежуточный ответ «b» всегда начисляется 1 балл.
3. В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.
4. Обработка по фактору В (*логическое мышление*) несколько другая.
5. В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла,
6. В случае несовпадения – 0 баллов.

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов 20.

По фактору П – 40 баллов (сложить 5 и 9 строки).

Количество баллов от 16 до 20 (по факторам А, В, С, Д, К, М, Н) является высокой оценкой по данному фактору, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору А).

Количество баллов 13-15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов 8-12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Количество баллов 5-7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале П (*склонность к асоциальному поведению*), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какой-либо сфере жизни: в семье, в отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими). В этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

Фактор А

Высокая оценка +А – открытый, легкий, общительный.

Низкая оценка – А – необщительный, замкнутый.

Фактор В

Высокая оценка +В – с развитым логическим мышлением, сообразительный.

Низкая оценка – В – невнимательный или со слабо развитым логическим мышлением.

Фактор С

Высокая оценка +С – эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный.

Низкая оценка – С – эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

Фактор Д

Высокая оценка +Д – жизнерадостный, беспечный, веселый.

Низкая оценка –Д – трезвый, молчаливый, серьезный.

Фактор К

Высокая оценка +К – чувствительный, тянущийся к другим, с художественным мышлением.

Низкая оценка – К – полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

Фактор М

Высокая оценка +М – предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя.

Низкая оценка – М – зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

Фактор Н

Высокая оценка +Н – контролирующий себя, умеющий подчинять себя правилам.

Низкая оценка – Н – импульсивный, неорганизованный.

Кроме того, данный опросник позволяет выявить *склонность к асоциальному поведению* (фактор П), что может характеризоваться пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

Включена в опросник и *шкала правдивости* (фактор Л), которая позволяет судить о достоверности полученных результатов.

Уровневая оценка факторов (в баллах):

16-20 – максимальный уровень;

13-15 – преобладающая выраженность факторов;

8-12 – средний уровень;

5-7 – низкий уровень.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Методика «Диагностика уровня эмпатических способностей» В. В. Бойко

Уважаемый сотрудник! Данный тест позволит оценить умение сопереживать и понимать мысли и чувства другого.

Инструкция: Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ "да" или "нет").

Таблица 3.1

Вопросы	Да	Нет
1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.		
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.		
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.		
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.		
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.		
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке		
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.		
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.		
9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.		
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.		
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.		
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.		
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.		
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.		
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.		
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.		
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.		
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.		
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.		

Продолжение таблицы 3.1

20. Чужой смех обычно заражает меня.		
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.		
22. Плакать от счастья глупо.		
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.		
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.		
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.		
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.		
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».		
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.		
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.		
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.		
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.		
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.		
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.		
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.		
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.		
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей		

Ключ к тесту Методика «Диагностика уровня эмпатических способностей»

В. В. Бойко

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих “ключу”) по каждой шкале. Затем определяется суммарная оценка:

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35;

6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов теста

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий слюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

2. Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

3. Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

4. Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических

каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

5. Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

6. Идентификация – еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии.

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По предварительным данным В.В.Бойко, можно считать:

- 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;
- 29-22 – средний;
- 21-15 – заниженный;
- менее 14 баллов – очень низкий.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Программа обучения сотрудников сферы обслуживания по теме: "Секреты общения"

Цель обучения: формирование навыков коммуникативной компетентности

Задачи обучения:

1. Обучить навыкам эффективного общения;
2. Обучить анализу и прогнозированию поведения партнеров коммуникативного контакта.
3. Повысить способности эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими.
4. Сформировать стойкое понимание значимости взаимодействия с заказчиком и удовлетворения его потребностей.

Занятие 1 Вводное занятие

Знакомство	<p><i>Цель:</i> установить первичный контакт</p> <p><i>Инструкция:</i> Ведущий разбивает участников на пары или тройки. Участники рассказывают в группе о себе. Затем каждый представляет соседа уже для всех участников тренинга по принципу: «Многие знают, что он (она) Но мало, кто знает, что он (она)».</p>
Установление правил	<ol style="list-style-type: none">1. Выключить мобильные телефоны.2. Говорит один — уважение к говорящему3. Регламент — ценить время4. Конфиденциальность5. Единая форма обращения друг к другу на «ты» (по имени)6. Общение по принципу «здесь и теперь»7. Недопустимость перехода «на личности»8. «Обратная связь»
	<p><i>Цель:</i> научиться понимать и чувствовать партнера</p> <p><i>Инструкция:</i> 1. Один из участников рассказывает своему партнеру о</p>

<p>Упражнение «Взаимные презентации»</p>	<p>себе, о своей специальности. Слушающий может задавать наводящие вопросы.</p> <p>2. Представление группе своего партнера на основе этой беседы: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руки на плечи. Стоящий говорит от лица сидящего, называя себя именем своего партнера.</p> <p><i>Задача</i> – стать двойником собеседника. Время - 6 секунд. После этого группа задает выступающему вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего.</p>
<p>Упражнение «Самопрезентация»</p>	<p><i>Цель:</i> включение адаптивных механизмов, отработка навыков проявления эмоций, способствующих процессу профессиональной адаптации.</p> <p><i>Инструкция:</i></p> <p>1) Участник рассказывает о себе и о значимых для него событиях с позиции того, что вызвало: удивление, интерес, радость.</p> <p>2) Процедура идет по кругу и может включать оценку самопрезентации предшествующего участника по той же схеме «удивление—интерес—радость».</p> <p style="text-align: center;">Обсуждения, рефлексия</p>

Занятие 2 Изучение особенностей восприятия, развития наблюдательности

<p>Упражнение «Фото»</p> <p>Упражнение «Все мы особые»</p>	<p><i>Цель:</i> изучение особенностей восприятия.</p> <p><i>Инструкция:</i> Ведущий показывает в течение 5 -7 секунд слушателям портрет человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию, проверить наблюдательность</p> <p><i>Цель:</i> развитие наблюдательности. <i>Инструкция:</i> Участники, разбившись на пары, 6 секунд молча, смотрят друг на друга. Затем ведущий приглашает в круг пару. Не глядя на партнера, нужно будет описать черты его лица, цвет глаз, волос. Затем нужно назвать главную особенность внешности партнера.</p>
<p>Обсуждение, рефлексия</p>	

Занятие 3 Взаимодействие и понимание друг друга без слов

<p>Упражнение «Общение без слов»</p>	<p><i>Цель:</i> фиксация внимания на чувствах, возникающих в результате прикосновений, физического контакта с партнером.</p> <p><i>Инструкция:</i> Упражнение выполняется молча. Участники встают в два концентрических круга лицом друг к другу. Внешний и внутренний круги двигаются в противоположные стороны. Оказавшиеся напротив друг друга люди образуют пару. Ведущий просит их закрыть глаза и поздороваться с помощью рук. Открыть глаза и двигаться дальше. Вновь по команде образуются пары, которые получают задание: положите руки на плечи друг другу, посмотрите в течение минуты в глаза партнеру, улыбнитесь, опустите руки и начинайте двигаться дальше. Следующие задания: поборитесь руками, помиритесь руками, выразите поддержку с помощью рук, попрощайтесь. После упражнения участники обмениваются чувствами.</p> <p><i>Цель:</i> формирование навыков внимательной концентрации при восприятии партнера по общению.</p> <p><i>Инструкция:</i></p>
<p>Упражнение «Точно ли мы можем определить, что чувствует другой»</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. При выполнении этого задания состояние определяется только по внешнему виду партнера. Отмечаем, что совпадение оценок эмоционального состояния способствует установлению доверительных отношений.</p>
<p>Обсуждение, рефлексия</p>	

Занятие 4 Отработка техники активного слушания

<p>Упражнение «Лего»</p>	<p><i>Цель:</i> отработать навык активного слушания.</p> <p><i>Инструкция:</i> Упражнение выполняется в парах, необходимо построить две башни, без обратной связи.</p>
<p>Упражнение «Кто этот»</p>	<p><i>Цель:</i> отработка техники формулирования открытых вопросов.</p> <p><i>Инструкция:</i> Ведущий загадывает известного человека.</p>

человек»	Нужно задавать открытые вопросы, чтобы узнать этого человека.
Обсуждение, рефлексия	

Занятие 5 Отработка техник малого разговора

Игра «Узкий мостик»	<p><i>Цель:</i> решение конфликта конструктивным образом.</p> <p><i>Инструкция:</i> Двое участников становятся на проведенной на полу линии лицом друг к другу на расстоянии около трех метров. Ведущий объясняет ситуацию: «Вы идете на встречу друг другу по очень узкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика вы встретились, и вам надо разойтись. Мостик – это линия. Кто поставит ногу за ее пределы – упадет в воду. Постарайтесь разойтись на мостике так, чтобы не упасть». Пары участников подбираются случайным образом. При большом количестве участников может одновременно функционировать 2-3 «мостика».</p>
Упражнение «Адские башни»	<p><i>Цель:</i> решение ситуации не конфликтным путем.</p> <p><i>Инструкция:</i> Построить башню из кубиков «лего», соблюдая оставленные инструкции на бумажках.</p>
Обсуждение, рефлексия	

Занятие 6 Эмоциональное напряжение в конфликтной ситуации

Упражнение «Словарь эмоций»	<p><i>Цель:</i> совершенствование коммуникативного умения, передавать информацию.</p> <p><i>Инструкция:</i> Идет работа в командах. В деловом взаимодействии зачастую возникают эмоциональные состояния, которые трудно определить. Между тем эти эмоции нарушают ясность коммуникации, вносят эмоциональный шум. Каждая команда в течение 10 мин. Должна составить как можно более длинный список эмоциональных состояний. Это будут не +/-, а промежуточные эмоции.</p>
Упражнение «Я -	<p><i>Цель:</i> совершенствование коммуникативного умения.</p> <p><i>Инструкция:</i></p>

высказывание»	Задача переформулировать обидные «ты» высказывания в «я» высказывания.
Обсуждение, рефлексия	

Занятие 7 Умение обрести внутреннее спокойствие и комфорт

Упражнение «Чувствую себя хорошо»	<p><i>Цель:</i> актуализация состояния эмоционального комфорта.</p> <p><i>Инструкция:</i> Детям 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. Дети рисуют это место и называют свои ощущения.</p>
Упражнение «Релаксация»	<p><i>Цель:</i> овладение приемами релаксации.</p> <p><i>Инструкция:</i> Ведущий рассказывает о том, что в случаях, когда человек испытывает напряжение, можно помочь себе, расслабившись при помощи простых приемов, которые помогут не только почувствовать себя комфортнее и спокойнее, но и создать условия для более взвешенного, обдуманного поведения, не наносящего ущерба интересам другого человека.</p>
Обсуждение, рефлексия	

Занятие 8 Отработка навыков уверенного поведения

Упражнение «Я считаю тебя уверенной (ым), потому что...»	<p><i>Цель:</i> создание положительной эмоциональной атмосферы.</p> <p><i>Инструкция:</i> Группа делится на две части, одна из них образует внутренний круг, другая - внешний. Внутренний круг начинает двигаться. Образовавшаяся пара поочередно говорит друг другу: «Я считаю тебя уверенным, потому что...».</p>
	<p><i>Цель:</i> умение принимать похвалу в свой адрес</p> <p><i>Инструкция:</i> Участникам необходимоделиться на две группы по</p>

<p>Упражнение «Молодец!»</p>	<p>принципу: внешний — внутренний. «Образуйте два круга: один внутренний, а другой внешний. Участники внешнего круга должны найти себе партнера из внутреннего, встать друг напротив друга и по моему сигналу по очереди начать говорить о своих достижениях. Тот, кто слушает, загибает пальцы и произносит фразу на каждое сказанное достижение партнера: «А это ты молодец! Раз! А это ты молодец! Два!» И так далее.</p> <p style="text-align: center;">Обсуждение, рефлексия</p>
----------------------------------	---

Занятие 9 Отработка навыков уверенного поведения

<p>Упражнение «Хозяин»</p>	<p><i>Цель:</i> формирование уверенного поведения посредством голоса, позы и мимики. <i>Инструкция:</i> Любому желающему из группы предлагается выйти в центр аудитории и заявить: «Я – хозяин аудитории». Заявить надо так, чтобы все поверили, что вы действительно являетесь хозяином аудитории и об этом должны продемонстрировать ваш голос, жесты, мимика, поза.</p>
<p>Упражнение «Умение вести разговор»</p>	<p><i>Цель:</i> отработать умение вести разговор <i>Инструкция:</i> Группа разбивается на пары. Ведущий говорит о том, что за неумением вести разговор, поддерживать беседу часто скрывается отсутствие интереса к другому человеку, недостаток сопереживания, живого участия по отношению к нему, боязнь тесных контактов с людьми. Преодолевать эти черты начинают с развития навыков ведения и поддержания разговора.</p>
<p>Упражнение «Заезженная пластинка»</p>	<p><i>Цель:</i> отработка техники уверенного отстаивания своих интересов и требований — так называемой «заезженной пластинки». <i>Инструкция:</i> Человек, раз за разом повторяет свое требование вне зависимости от того, какие бы возражения он не услышал, уподобляясь поцарапанной грампластинке, которую «заело» на одной строчке из песни. Высказывания строятся по схеме: «Я понимаю, что... (пересказ своими словами возражения собеседника), но</p>

мне нужно... (повторение своего требования)».

Обсуждение, рефлексия

Занятие 10 Завершение программы

Обсуждение проведенной работы на всех этапах обучения

Упражнение «Письмо-история»	<p><i>Цель:</i> Выражение отношения к проведенному обучению.</p> <p><i>Инструкция:</i></p> <p>Дома вы выразили свое отношение к программе обучения, записав историю, которая как будто происходила в далекой стране. Теперь каждому участнику тренинга предоставляется право огласить письмо.</p>
Заключительная беседа «Планы на будущее»	<p><i>Цель:</i> дать собственную оценку эффективности проведенных занятий в лично-профессиональном плане.</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Расчет Т-критерия Вилкоксона для оценки изменения факторов, влияющих на коммуникативные способности экспериментальной группы сотрудников

Для подсчета этого критерия нет необходимости упорядочивать ряды значений по нарастанию признака.

Первый шаг в подсчете Т-критерия — вычитание каждого индивидуального значения «до» из значения «после».

Таблица 5.1

До измерения, $t_{до}$	После измерения, $t_{после}$	Разность ($t_{до}-t_{после}$)	Абсолютное значение разности
6.8	7.7	0.9	0.9
9.1	10.1	1	1
8.1	9.5	1.4	1.4
6.7	7.6	0.9	0.9
10.1	10.4	0.3	0.3
12.2	12.8	0.6	0.6
11.5	12.9	1.4	1.4

Исключим нулевые сдвиги.

Так как в матрице имеются связанные ранги (одинаковый ранговый номер) 1-го ряда, произведем их переформирование. Переформирование рангов производится без изменения важности ранга, то есть между ранговыми номерами должны сохраниться соответствующие соотношения (больше, меньше или равно). Также не рекомендуется ставить ранг выше 1 и ниже значения равного количеству параметров (в данном случае $n = 7$). Переформирование рангов производится в таблице 5.2.

Таблица 5.2

Номера мест в упорядоченном ряду	Расположение факторов по оценке эксперта	Новые ранги
1	0.3	1
2	0.6	2
3	0.9	3
4	0.9	4
5	1	5
6	1.4	6.5
7	1.4	6.5

Гипотезы:

H_0 : Показатели после проведения опыта превышают значения показателей до эксперимента.

H_1 : Показатели после проведения опыта меньше значений показателей до эксперимента.

Таблица 5.3

Название фактора	До измерения, $t_{до}$	После измерения, $t_{после}$	Разность ($t_{до}-t_{после}$)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
Общительность	6.8	7.7	0.9	0.9	4
Оптимистическое мышление	9.1	10.1	1	1	5
Реализм	8.1	9.5	1.4	1.4	6.5
Независимость	6.7	7.6	0.9	0.9	3
Организованность	10.1	10.4	0.3	0.3	1
Логическое мышление	12.2	12.8	0.6	0.6	2
Эмоциональная устойчивость	11.5	12.9	1.4	1.4	6.5
	Сумма				28

Сумма по столбцу рангов равна $\sum=28$

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы:

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те направления, которые являются нетипичными, в данном случае — отрицательными. В Таблице эти направления и соответствующие им ранги выделены цветом. Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия Т:

$$T = \sum R_t = 0$$

По таблице находим критические значения для Т-критерия Вилкоксона для $n=7$:

$$T_{кр} = 0 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 3 \quad (p \leq 0.05)$$

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно, если бы "редких", в данном случае положительных, направлений не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю.

В данном же случае эмпирическое значение Т попадает в зону значимости: $T_{эмп} < T_{кр}(0,01)$.

Гипотеза H_0 принимается. Показатели после эксперимента превышают значения показателей до опыта.

Решение было получено и оформлено с помощью сервиса: Критерий Вилкоксона

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Расчет Т-критерия Вилкоксона для оценки изменения параметров, входящих в структуру эмпатии

Первый шаг в подсчете Т-критерия – вычитание каждого индивидуального значения «до» из значения «после» (Таблица 6.1)). Затем выставляем результаты вычислений по рангу.

Таблица 6.1

До измерения, $t_{до}$	После измерения, $t_{после}$	Разность ($t_{до}-t_{после}$)	Абсолютное значение разности
2.98	3.21	0.23	0.23
2.56	2.72	0.16	0.16
3.51	3.87	0.36	0.36
3.94	4.14	0.2	0.2
2.43	2.91	0.48	0.48
2.75	3.15	0.4	0.4

Таблица 6.2

Название фактора	До измерения, $t_{до}$	После измерения, $t_{после}$	Разность, ($t_{до}-t_{после}$)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
Рациональный канал	2.98	3.21	0.23	0.23	3
Эмоциональный канал	2.56	2.72	0.16	0.16	1
Интуитивный канал	3.51	3.87	0.36	0.36	4
Установки, влияющие на эмпатию	3.94	4.14	0.2	0.2	2
Проникающая способность	2.43	2.91	0.48	0.48	6
Идентификация	2.75	3.15	0.4	0.4	5
	Сумма				21

Гипотезы.

H_0 : Показатели после проведения опыта превышают значения показателей до эксперимента.

H_1 : Показатели после проведения опыта меньше значений показателей до эксперимента.

Сумма по столбцу рангов равна $\sum=21$

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы:

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те направления, которые являются нетипичными, в данном случае – отрицательными. Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия T :

$$T = \sum R_{i=0}$$

По таблице находим критические значения для T -критерия Вилкоксона для $n=6$:

$$T_{кр} = 0 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 2 \quad (p \leq 0.05)$$

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно, если бы "редких", в данном случае положительных, направлений не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю.

В данном же случае эмпирическое значение T попадает в зону значимости: $T_{эмп} < T_{кр}(0,01)$.

Гипотеза H_0 принимается. Показатели после эксперимента превышают значения показателей до опыта. Решение было получено и оформлено с помощью сервиса: Критерий Вилкоксона.