



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

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
И ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК

Использование производственных ситуаций как средства формирования  
коммуникативной компетенции студентов профессиональной образовательной  
организации

Выпускная квалификационная работа по направлению  
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)  
Направленность программы бакалавриата  
«Производство продовольственных продуктов»  
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:

75,19 % авторского текста

Работа рекомендована/ не  
рекомендована  
к защите

«19» 06 2024 г.

Зав. кафедрой ПППО и ПМ  
Корнеева Н.Ю.

Выполнил(а):

Студент(ка) группы ЗФ-509-083-5-1

Гусева Анна Ивановна

Научный руководитель:  
к.п.н., доцент, зав. кафедры  
ПППОиПМ  
Корнеева Н.Ю.

Челябинск  
2024

## Содержание

Введение .....	3
ГЛАВА 1. Теоретические аспекты применения производственных ситуаций как средства формирования коммуникативной компетенции студентов профессиональной образовательной организации.....	7
1.1 Понятие и структура коммуникативной компетенции.....	7
1.2 Специфика применения производственных ситуаций.....	15
1.3 Особенности разработки производственных ситуаций как средства формирования коммуникативной компетенции студентов профессиональной образовательной организации .....	18
Вывод по первой главе.....	28
ГЛАВА 2. Опытнo-экспериментальная работа по разработке производственных ситуаций как средства формирования коммуникативной компетенции студентов ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж».....	30
2.1 Диагностика уровня сформированности коммуникативной компетенции обучающихся.....	30
2.2 Разработка производственных ситуаций по дисциплине: «Организация обслуживания» как средства формирования коммуникативной компетенции студентов ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж» .....	36
2.3 Результаты опытнo-экспериментальной работы.....	38
Вывод по второй главе.....	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	44
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	47
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	52

## Введение

Актуальность исследования. В современном обществе происходят значительные изменения, в том числе и в системе образования. Осуществляется активный поиск новых приемов и способов улучшения качества профессионального образования и подготовки будущих специалистов, владеющих углубленными научными знаниями, исследовательским опытом, педагогическим мастерством. Предъявляются более высокие требования к профессиональной подготовке будущего педагога, его эрудированности, образованности и уровню культуры. Один из способов решения данной задачи заключен в процессах реализации и целенаправленного подхода к развитию и становлению личности студентов профессиональных образовательных организаций путем формирования коммуникативных компетенций, что, в свою очередь, поможет им быть более конкурентноспособными в новых социально-экономических условиях на рынке труда.

Социально-психологические проблемы, относящиеся к процессу общения особо значимы в современном образовательном пространстве. Коммуникативная компетентность – основа для развития личности, реализации её потребностей в социальном принятии и одобрении для успешной реализации процесса социализации. Главная функция её выступает в осознанном и доброжелательном отношении людей к друг другу и возможности вести взаимный и грамотный диалог. Благодаря процессам мировой глобализации и интеграции возросла значимость взаимодействия, общения во всех сферах жизни и деятельности современного человека, где наблюдается ряд ситуаций общения, таких как обучение по обмену в вузе, научные стажировки, научно-практические конференции международного уровня, концерты, спортивные мероприятия и т. д. Владение коммуникативной компетенцией – важное условие для успешной адаптации индивида в социуме. На сегодняшний день владение

на высоком уровне коммуникативной компетенции является значимым конкурентным преимуществом, поскольку оно рассматривается в качестве одного из важнейших критериев при трудоустройстве. Роль коммуникативной компетенции у молодёжи заключается в правильном использовании в своей деятельности Интернет-пространства, информационно-коммуникативных технологий, мультимедийных средств и присоединение к мировой культуре.

**Цель исследования:** теоретически обосновать разработать и экспериментально проверить эффективность производственных ситуаций по дисциплине: «Организация обслуживания» как средство формирования коммуникативной компетенции студентов ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж»

**Объект исследования** – процесс обучения в системе среднего профессионального образования.

**Предмет исследования** – производственные ситуации как средство формирования коммуникативной компетенции студентов.

**Гипотеза исследования:** процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся будет более эффективным, если в процессе изучения дисциплины «Организация производства» использовать комплекс производственных ситуаций.

**Задачи исследования:**

1. Рассмотреть теоретические и методические аспекты коммуникативной компетенции.

2. Изучить особенности разработки производственных ситуаций как средства формирования коммуникативной компетенции студентов профессиональной образовательной организации.

3. Разработать курс производственных ситуаций по дисциплине: «Организация обслуживания» как средства формирования коммуникативных компетенций студентов ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж»

4. Экспериментальным путем проверить эффективность разработанных производственных ситуаций на формирование коммуникативной компетенции студентов ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж».

**Теоретико-методологическая основа исследования:** Проблеме определения и особенностей формирования и развития коммуникативной компетенции учащихся посвящены труды таких ученых, как Л. Г. Антропова, Е. А. Быстрова, Н. Д. Гальскова, Н. Н. Доловова, И. А. Зимняя, В. В. Острова, В. Н. Панфёров, Л. А. Петровская, Д. Э. Розенталь, Е.Н. Ширяева, А. В. Хуторской и др. В.Н. Введенским, И.А. Зимней, В.С. Ледневым, Дж. Равеном пришли к выводу, что способность, приобретенная в ходе образования, включающая знания, умения и опыт – это и есть компетентность. В.И. Байденко, Л.Н. Боголюбов, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Л.М. Митина, Б. Оскарсон, Л. А. Петровская, М.В. Рыжаков, В.М. Соколов, В.В. Соколова, В. Хутмахер и др. выявили, что коммуникативная компетентность обеспечивает благотворную среду для жизнедеятельности человека и успешную самореализацию личности

#### **Методы исследования.**

Анализ литературы и дополнительных источников по заданной проблеме исследования; метод наблюдения; метод анкетирования; метод опроса; метод тестирования; проведение опытно-экспериментальной работы; синтез информации; систематизация и обобщение полученных результатов; метод сравнительного анализа результатов апробации; метод математической и статистической обработки данных.

**Практическая значимость исследования.** Результаты исследования и разработки производственных ситуаций по дисциплине «Организация обслуживания» могут быть использованы в системе среднего профессионального образования и педагогами других образовательных организаций.

**База исследования:** Государственное бюджетное профессиональное

образовательное учреждение «Миасский машиностроительный колледж» (ГБПОУ «МиМК»).

**Структура исследования.** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, первой и второй глав, выводов по двум главам, заключения, списка литературы и приложений.

## **ГЛАВА 1. Теоретические аспекты применения производственных ситуаций как средства формирования коммуникативной компетенции студентов профессиональной образовательной организации**

### **1.1 Понятие и структура коммуникативной компетенции**

Современная общественная, социально-экономическая и политическая ситуация в Российской Федерации обуславливает наличие предпосылок для сближения различных культур, поэтому формирование коммуникативной компетенции обучающихся приобретает особую значимость. Во многом это обусловлено и тем, что «в последнее время все наиболее яркое выражение приобрело влияние процессов глобализации на процесс коммуникации между представителями различных культур» [57, с. 141].

На сегодняшний день общество и государство определяют достаточно широкий круг требований к предметной и общекультурной подготовке обучающихся, среди которых способность к анализу и синтезу информации, предъявленной в различных источниках, умение грамотно ориентироваться в мировом социокультурном пространстве и идентифицировать себя с ним, а также находить верные стратегии общения, как с соотечественниками, так и с представителями других культур. Этим объясняется необходимость формирования коммуникативной компетенции обучающихся в ходе технологической подготовки, а также формирования их способности и готовности к общению.

Категориальный аппарат проблемы формирования коммуникативной компетенции в процессе обучения студентов включает такие понятия, как «компетенция», «коммуникация», «коммуникативная компетенция»,

«формирование». Анализу данных понятий будет посвящен данный параграф выпускной квалификационной работы.

В первую очередь необходимо рассмотреть понятие компетенции. На сегодняшний день имеется множество подходов к рассмотрению данного понятия.

Рассмотрим различные дефиниции данного понятия, являющиеся ключевыми в нашем исследовании. Первым в контексте теории понятие

«компетенция» употребил Н. Хомский в своей работе в 1965 году. Коммуникативная компетенция, по мнению ученого, есть не что иное, как «знания своего языка говорящим – слушающим», причем эти знания ставятся в противовес реальному общению в повседневной жизни [67].

Системные изменения в сфере образования в контексте формирования и развития компетентностного подхода к обучению способствовали постоянным изменениям понятия «компетенция», которое трактовалось различными учеными и авторами по-разному.

В толковом словаре С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой находим следующее определение понятия «компетентный»: знающий, авторитетный в какой-нибудь области, осведомленный, а понятие

«компетенция» трактуется как «круг вопросов, в которых кто-либо хорошо осведомлен; круг полномочий, прав» [46].

С. Е. Шишов и В.А. Кальней полагают, что компетенция является собой «общую способность, которая основывается на знаниях, опыте, склонностях, ценностях, приобретенных благодаря обучению» [73]. Авторы рассматривают данное понятие комплексно, отмечая, что компетенция дает возможность установить связь между знанием и его дальнейшим применением в конкретной ситуации. Они справедливо утверждают, что говорить о компетенции можно лишь тогда, когда она находит свое применение в определенной ситуации. Данное уточнение понятия является, на наш взгляд, крайне важным и полезным в нашем исследовании.

О.В. Кудряшова в своих трудах подчеркивает, что основу всех



компетенций составляют знания и умение их использовать. Существенным отличием компетенции от умения является при этом то, что она всегда связана с эмоциональной и психологической готовностью к совместной деятельности и взаимодействию для решения разных проблем и характеризуется набором определенных личностных качеств, этических и моральных ценностей, обучающихся [27].

Вслед за А.В. Хуторским под компетенцией мы понимаем совокупность взаимосвязанных качеств личности, а именно знаний, умений, навыков, способов деятельности, используемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов, и необходимых для качественной деятельности по отношению к этим процессам [68]. Именно данного определения мы будем придерживаться в нашей работе.

Обобщая изложенное выше, мы пришли к выводу о том, что компетенция есть не только совокупность определенных знаний, умений и навыков человека, но и совокупность индивидуальных способностей личности, определенный конечный результат формирования требуемых качеств – заданных требований к подготовке выпускника, своеобразный комплекс личностных качеств, к которому следует стремиться.

Предметом нашей выпускной квалификационной работы является процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся в ходе технологической подготовки, следовательно, необходимо проанализировать содержание понятия «коммуникация».

Понятие «коммуникация» (от лат. *communico* – делать общим) достаточно широко и обширно, поскольку используется в различных сферах деятельности человека: педагогике, психологии, лингвистике, управлении, юриспруденции, экономике и так далее. На сегодняшний день имеется множество определений данного понятия. Рассмотрим некоторые из них.

Коммуникация, в самом общем смысле, есть сообщение, передача какой-либо информации [7, с. 6]. Процесс коммуникации представляется как одна из основ жизни человека и общества. При этом исследователи имеют

ввиду как собственно процесс коммуникации, так и его результат [13, с. 10].

В свою очередь, коммуникация есть не что иное, как процесс передачи информации от одного лица другому целевому объекту или объектам определенной группы. Обычно коммуникации подобного рода осуществляются посредством личного взаимодействия коммуникантов, но могут быть осуществлены также с помощью средств связи, таких как, например, телефон, факс, почта или других информационно-коммуникационных технологий.

По утверждению И.П. Яковлева, с которым соглашаются многие другие исследователи, если рассматривать коммуникацию как науку, то можно говорить о комплексе исследований и разработок о роли коммуникации в нашем обществе, подразумевая её развитие, структуру и содержание коммуникационных процессов, использование их средств и так далее [78, с. 8].

Зарубежный исследователь Н. Луман под коммуникацией понимает «некое исторически-конкретное протекающее, зависимое от контекста событие» как совокупность действий, характерных только для социальных систем, при осуществлении которых происходит перераспределение знания и незнания, а не связь или передача информации, или перенос «семантических» содержаний от одной обладающей ими психической системы к другой» [43, с. 114].

Таким образом, в зарубежной теории коммуникации большое внимание уделяется не только информационному, но также лингвистическому и социальному аспектам коммуникации, что делает понятие коммуникации еще более широким. Говоря о коммуникации, можно утверждать, что это обмен целостными знаковыми образованиями, отображающими идеи, мысли, знания, эмоции коммуницирующих сторон [62, с. 71].

Следовательно, понятие «коммуникативный» (от лат. *communicabilis*) предполагает отношение к перемещению информации спомощью знаков,

сигналов, сообщений от передающего устройства к принимающему, а также обозначает что-либо, относящееся к общению и характеризующее навыки общения. Опираясь на отмеченные выше положения, в качестве основной можно выделить информационную функцию процесса коммуникации, которая состоит, в первую очередь, в передаче информации.

Понятие коммуникации включает в себя как механический, так и деятельностный аспекты: это, с одной стороны, процесс обмена информацией, а с другой стороны – процесс создания общности, в рамках которого коммуниканты осмысливают получаемую информацию и соотносят свои мысли с мыслями партнера, при этом создается определенная степень взаимопонимания [41, с. 207].

Как видно из результатов исследований ученых, именно компетенции являются тем, чему следует учить и учиться, тем, что следует формировать у обучающихся в процессе воспитания и обучения. Не являются исключением и процесс технологической подготовки. Поэтому актуальным нам представляется анализ понятия «коммуникативная компетенция».

Е.И. Литневская предлагает следующую дефиницию коммуникативной компетенции: «овладение всеми видами речевой деятельности и элементами культуры устной и письменной речи, основными умениями и навыками использования языка в жизненно важных для данного возраста сфер и ситуациях общения» [32, с. 39].

И.А. Зимняя определяет коммуникативную компетенцию как «умение человека играть роль субъекта коммуникативной деятельности общения» [18, с. 27]. Н.И. Гез под коммуникативной компетенцией понимает «умение корректно применять язык в разных социально-обусловленных обстоятельствах» [14].

Кроме знаний о языке, коммуникативная компетенция включает умение сопоставлять речевые высказывания с целями и ситуацией общения, а также умение правильно выстраивать общение, беря в расчет культурные и социальные нормы коммуникативного поведения.

Наиболее полным нам представляется определение коммуникативной компетенции, предложенное М.Р. Львовым, который утверждает, что «коммуникативная компетенция есть понятие, обозначающее знание языка (родного и неродного), его фонетических особенностей, лексических и грамматических единиц, стилистики, культуры речи, владение этими средствами языка и видами речевой деятельности – говорения, аудирования, чтения, письма – в пределах социальных, профессиональных, культурных требований человека, причем коммуникативная компетенция приобретается в результате естественной речевой деятельности и в результате специального обучения» [35, с. 92].

Коммуникативная компетенция трактуется рядом ученых как «умение реализовать взаимодействие при помощи языка, то есть излагать свои мысли и делиться ими в разных условиях в процессе общения с собеседниками, верно применять систему языковых и речевых норм, предпочитая коммуникативное поведение, которое вполне подходит для тех или иных условий общения» [56, с. 104], как «способность личности верно толковать для себя и использовать иностранный язык в соответствии с социалингвистической задачей в реальной жизни» [18, с. 74].

Анализ трактовок понятия «коммуникативная компетенция», предложенных различными отечественными и зарубежными авторами позволяет нам дать определение коммуникативной компетенции. Мы полагаем, что под коммуникативной компетенцией следует понимать владение обучающимися совокупностью коммуникативных навыков и умений, знание норм коммуникации, включающих совокупность обычаев, традиций, этикетных правил, грамотный выбор средств общения и речевых формул, предполагающих способность и готовность общающихся к осуществлению эффективной межкультурной коммуникации.

Рассмотрим более подробно научное выражение «формирование коммуникативной компетенции». Категория «формирование» считается одной из ключевых в педагогике. С точки зрения теории и методики

обучения «формирование» представляет собой процесс создания чего-либо, придания определенной завершенности, законченности чему-либо. В словаре иностранных слов находим следующее определение понятия

«формировать» (от лат. *formate*): составлять, образовывать, во-вторых, придавать какую-либо форму, вид, законченность чему-либо, порождать что-либо [60, с.537].

По мнению И.Ф. Харламова «формирование» есть хорошо организованный воспитательный процесс, настраивающий личность на позитивные эмоции и обеспечивающий организацию дальнейшего процесса воспитания и обучения [61, с. 148].

Согласно трактовке понятия «формирование», предложенной А. К. Марковой, формирование являет собой процесс раскрытия потенциала и способностей обучающегося путем создания условий и определенных ситуаций с учетом прошлого опыта, внутренних целей, индивидуальных особенностей обучающегося [37].

Известный английский психолог Дж. Равен в своих трудах неоднократно подчеркивает, что в процессе формирования человека важнейшим фактором выступают ценности и мотивы, выражающиеся в личном принятии самого себя и осознании поставленных профессионально социальных целей [54].

Следовательно, можно говорить о формировании как становлении и образовании личности под влиянием ряда факторов, среди которых взросление, достижение определенной зрелости, которая позволяет успешно решать социальные задачи и выполнять свою роль в обществе [25].

Обобщая вышеизложенное, мы полагаем, что под формированием коммуникативной компетенции следует понимать специально организованную в рамках учебного процесса и направленную на развитие способности обучающихся к осуществлению общения на достаточно высоком уровне.

Различные авторы предлагают различные варианты структуры

коммуникативной компетенции. Например, автор ряда отечественных учебников И.Л. Бим выделяет следующие составляющие коммуникативной компетенции:

- 1) языковая компетенция;
- 2) тематическая компетенция;
- 3) социокультурная компетенция;
- 4) компенсаторная компетенция.

По мнению И.Л. Бим, все эти компетенции неотъемлемо связаны с навыками чтения, говорения, письма и аудирования [6].

Структура коммуникативной компетенции, предложенная В.В. Сафоновой, включает в себя:

- 1) языковую компетенцию;
- 2) речевую компетенцию;
- 3) социокультурную компетенцию, которая, в свою очередь, подразделяется на лингвострановедческую, социолингвистическую и культуроведческую компетенции [56].

Коммуникативная компетенция представляет собой основу для формирования всех остальных компетенций. Проанализировав исчерпывающее количество трактовок компонентов коммуникативной компетенции, которые отражены в классификациях различных авторов, мы пришли к выводу о том, что для успешного формирования у обучающихся коммуникативной компетенции в ходе технологической подготовки, необходимо научить их рационально запоминать и классифицировать новый материал, при необходимости быстро активизировать его, отслеживать межпредметные связи, уметь работать сообща в парах и в группах, замечать проблемы и трудности при работе.

Этим объясняется необходимость создания комплекса коммуникативных заданий, который позволит обеспечить процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся определенной системой заданий, которые позволят решить дидактические,

деятельностные и прогностические задачи развития личности обучающихся.

## 1.2 Специфика применения производственных ситуаций

Широкое применение в учебном процессе средних специальных учебных находят активные методы обучения, которые побуждают учащихся к активной мыслительной и практической деятельности и значительно повышают эффективность обучения. Их по праву можно назвать действенными методами, так как они характеризуются следующими основными признаками:

- Самостоятельное овладение знаниями в процессе деятельности;
  - Познавательная активность;
  - Высокая степень вовлечённости в учебный процесс;
  - Преимущественная направленность на развитие и приобретение профессиональных и интеллектуальных умений и навыков в сжатые сроки.
- В зависимости от направленности на формирование системы знаний или овладением умениями и навыками, активные методы обучения делят на следующие виды

**Неимитационные**, используемые в рамках традиционных форм учебной деятельности (лекций, практических занятий, курсового и дипломного проектирования и т.д.) и **имитационные**, применение которых связано с использованием в учебном процессе новых форм обучения.

**Имитационные методы** предполагают обучение профессиональным умениям и навыкам и связаны с моделированием профессиональной деятельности. Они, в свою очередь, делятся на **игровые** и **неигровые** в зависимости от тех условий, в которые включаются обучаемые, ролей, которые они выполняют, взаимоотношения между ролями, устанавливаемых правил, наличия элементов состязательности и выполнении заданий.

Ниже приведём классификацию основных имитационных методов, применяемых среди специальных учебных заведений.

Характерная черта имитационных методов--имитация индивидуальной профессиональной деятельности. Имитация индивидуальной профессиональной деятельности не учитывает взаимодействие с коллегами по работе и поэтому является не игровой.

Сущность метода состоит в том, что учащимся предъявляется конкретная производственная ситуация, в которой охарактеризованы условия и действия участников ситуации. Предлагается оценить, правильно ли действовали участники события, дать анализ и заключение о том, на основании чего они оценивали действия участников.

Предъявление ситуаций может быть дано в следующих формах:

- Словесное описание;
- Чертежи, планы, схемы;
- Показ кино-, видеофрагментов;
- Разыгрывание ролей.

Словесное описание--основной дидактический материал для анализа производственных ситуаций.

Ситуации могут быть представлены в виде чертежей, планов, схем, документов с заложенными в них ошибками, в выявлении которых заключается анализ ситуации.

Вместо описания может быть фрагмент кинофильма (один из вариантов без сопровождения текста).

В любом случае производственная ситуация должна быть представлена так, что бы учащиеся могли выделить составные элементы ситуации, сравнить их с предъявляемыми требованиями.

Предъявленная ситуация может носить различный характер в зависимости от цели её использования в учебном процессе и информационного обеспечения.

Разновидности ситуаций:



- Микроситуация
- Ситуации-иллюстрации
- Ситуации-оценки
- Ситуации-упражнения
- Ситуации-проблемы

**Микроситуации** применяются обычно в ходе лекционных занятий (лекции-дискуссии). Их описание очень лаконично со схематическим обозначением обстоятельств.

**Ситуации-иллюстрации** являются своеобразной иллюстрацией к научаемому материалу. Это подробное описание событий. Для этой цели может служить статья из газеты, журнала, документальный фильм. Материал служит для самостоятельного разбора и обсуждения в группе. Его назначение--закрепление и углубление знаний, активизация обмена знаниями и опытом между слушателями.

**Ситуация-оценка** даёт понимание тех подходов, путей, которые приводят к удачному (или неудачному) результату. Здесь дискуссия разворачивается вокруг вопросов, которые ставит преподаватель. Эти вопросы направлены на оценку ситуации поведение слушателей в данной конкретной обстановке, их решений, а также оценку (прогнозирование) возможных последствий развития ситуации.

**Ситуация-упражнение** позволяет научиться применять определённые правила и положения, решать типичные, часто повторяющиеся задачи.

**Ситуация-проблема**--это ситуация, в которой слушателям предлагается не только дать анализ сложившейся обстановки, но и принять обоснованное решение. Её можно назвать ситуационной задачей. Такие ситуации находят широкое применение в учебном процессе, так как они способствуют выработке неотъемлемых качеств каждого руководителя - умения анализировать, оценивать ситуацию и на основе анализа принимать

правильное решение, что ведёт к формированию экономического мышления.

В учебных заведениях анализ производственных ситуаций может выполняться:

- На практических занятиях;
- На этапе закрепления учебного материала;
- При проверке знаний и умений;
- На внеаудиторных занятиях;
- В процессе учебной практики;
- В процессе производственной преддипломной практики;
- При решении комплексных производственных задач.

Анализ производственных ситуаций можно применять при изучении большинства дисциплин общепрофессионального и специального цикла.

Большой эффект даёт применение этого метода при изучении вопросов связанных с экономикой, управлением и организацией, правовыми и этическими аспектами деятельности работников.

### **1.3 Особенности разработки производственных ситуаций как средства формирования коммуникативной компетенции студентов профессиональной образовательной организации**

Изменения в системе среднего профессионального образования направлены на построение качественно нового педагогического образования, способного сформировать специалиста нового типа, готового к профессиональной самореализации не только в традиционной позиции учителя, но и в значительно более широкой системе «человек - общество - человек», поэтому одной из важных профессиональных компетенций его является коммуникативная. Коммуникативная компетентность будущего выпускника рассматривается как целенаправленный процесс и результат развития профессиональных умений (умения устанавливать

психологический контакт с социумом, управлять процессом общения).

Формирование коммуникативной компетенции предполагает обязательное формирование у обучающихся готовности к передаче и освоению информации путем порождения речи в течение жизни на разных ступенях образования и при помощи организации самообразования.

Работу по формированию коммуникативной компетенции со студентами возможно осуществить с помощью разнообразных, эффективных форм и методов работы и одним из таких форм обучения являются производственные ситуации.

Опираясь на результаты диссертационных исследований последних лет и соглашаясь с точками зрения ученых, мы полагаем, что в процессе формирования коммуникативной компетенции обучающихся особенно важную роль играют производственные ситуации. Производственные ситуации обучения в самом общем смысле в современной педагогике понимаются как методы обучения, основанные на активном социальном взаимодействии обучающихся между собой.

Идеи производственных ситуаций высказывались учёными на протяжении всего периода становления и развития педагогики задолго до оформления её в самостоятельную научную дисциплину. К родоначальникам идей активизации относятся Г. Гегель, А. Дистервег, Дж. Дьюи, Я.А. Коменский, И.Г. Песталоцци, Ж.-Ж. Руссо, К.Д. Ушинский и другие.

В России использование производственных ситуаций широко практиковалось в 90-х гг. XX в. (проектный, лабораторно-бригадный метод, производственные, трудовые экскурсии, практики). Дальнейшая разработка этих методов присутствует в трудах В.А. Сухомлинского, а также в трудах Ш.А. Амонашвили, С.Н. Лысенковой, В.Ф. Шаталова [71].

Под производственными ситуациями принято понимать особую форму организации познавательной деятельности, способ познания в форме совместной деятельности обучающихся. Все участники взаимодействуют

друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации, оценивают действия других и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблемы.

Одна из целей методов обучения состоит в создании комфортных условий обучения, таких, при которых обучающийся чувствует свою успешность, интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным сам процесс обучения [45].

Использование методов обучения предполагает, что учебный процесс должен быть организован таким образом, что все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают, при этом «необходимо построение образовательного процесса на принципах взаимодействия и сотрудничества обучающихся и учителя» [8, с. 101].

Безусловно, использование интерактивных методов является одним из важнейших средств формирования коммуникативной компетенции обучающихся в ходе технологической подготовки. Преподавателю теперь недостаточно быть просто компетентным в области своей дисциплины, давая теоретические знания в аудитории.

Необходимо качественное переосмысление организации современного учебного процесса. Особенности интерактивных методов обучения предполагают высокий уровень взаимно направленной активности субъектов взаимодействия в учебном процессе, эмоциональное и духовное единение участников образовательных отношений. Интерактивная деятельность на занятиях дисциплин технологического цикла фокусируется на пяти основных элементах: позитивная взаимозависимость, личная ответственность, содействующее взаимодействие, совместная парная работа и работа в группах.

Интерактивность означает способность взаимодействовать или

находиться в режиме беседы, диалога с чем-либо (например, компьютером) или кем-либо (человеком) [15].

Согласно требованиям, Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, каждое занятие по дисциплинам технологического цикла, должен быть интересным для обучающихся, которые должны выступать в роли активных творцов, активных субъектов своего учения, а не пассивных слушателей.

В процессе закрепления материала наряду с традиционными предлагаются коммуникативные задания, содержащие некую задачу, так как необходимо обеспечить интенсификацию речемыслительной деятельности [63].

Преподаватель, не даёт готовых знаний, но побуждает участников к самостоятельному поиску и выполняет функцию помощника в работе. Активизация обучающегося представляется нам как осмысление его главным действующим лицом в учебном процессе, активно взаимодействующим с другими участниками этого процесса. В этом контексте актуально создание ситуаций, в которых учитель не является центральной фигурой, а обучающийся осознает, что изучение дисциплины связано с его личностью и интересами, нежели с заданными учителем приемами и средствами обучения, а потому учиться работать самостоятельно на уровне его возможностей.

Мы уверены в том, что использование в процессе формирования коммуникативной компетенции обучающихся в ходе технологической подготовки интерактивных методов существенно способствует повышению мотивации обучающихся к изучению дисциплины: ОП.03 «Организация обслуживания».

Как справедливо отмечает М.Г. Заседателева, «мотивация обучающихся будет повышаться, если на занятиях применять в первую очередь такие социальные формы взаимодействия, как парную и групповую работу, а также

задания, направленные на активизацию деятельности обучающихся» [17, с. 35].

На наш взгляд, в контексте использования интерактивных методов в процессе формирования коммуникативной компетенции обучающихся высокой актуальностью обладают групповые и парные формы работы, основанные на личностно-ориентированном подходе и позволяющие создавать атмосферу, где обучающийся чувствует себя комфортно и свободно, стимулировать интересы обучающегося, развивать у него потребность учиться, делая реальным достижение успеха.

Кроме того, неоспоримым преимуществом использования групповой и парной форм работы с обучающимися является тот факт, что «каждый день преподаватель может использовать новые ситуации общения, поддерживая высокий уровень интереса и мотивации обучающихся изучения дисциплины и формируя осознание необходимости его применения в практической речевой деятельности» [8, с. 101].

Все это обуславливает необходимость обеспечения дифференциации и индивидуализации учебного процесса и использование различных форм работы обучающихся: индивидуальную, парную, групповую, коллективную, что в полной мере стимулирует активность обучающихся, их самостоятельность и творчество. Эти формы работы дают обучающимся чувство поддержки, когда они обмениваются мнениями в малых группах и отвечают перед остальными. Если обучающиеся идут в правильном направлении и чувствуют успех при решении поставленной задачи, у них появляется не только ответственность к взаимному сотрудничеству, но и мотивация, которая «является запускным механизмом всякой человеческой деятельности: будь то труд, общение или познание» [3, с. 173].

В нашем исследовании мы апеллируем к идеям Л.С. Выготского о том, как через работу в группе обучающимся легче воспринимать и обрабатывать новый материал, когда они чувствуют себя комфортнее и готовы активно

участвовать в работе. Следует отметить, что именно в группе происходит обучение рефлексии, то есть формируется умение посмотреть на себя и свою деятельность со стороны, понять, что, зачем и почему ты делаешь и говоришь, умение оценивать свои действия.

Из опыта групповой работы замечено, что обучающиеся лучше выполняют задания в группе, чем индивидуально, что сказывается на улучшении психологического микроклимата на занятиях по дисциплине:

«ОП.03 Организация обслуживания», на повышении их мотивации учения. Задача учителя в данном случае – научить обучающихся совершать совместную учебную деятельность по формуле Л.С. Выготского: «Научишься сам, когда поучишь другого» [11, с. 167].

Как уже было отмечено нами выше, для этого требуется сформировать из обучающегося субъект деятельности, который чувствует себя на занятии активным творцом, а не пассивным исполнителем. Групповая форма работы весьма эффективна при формировании коммуникативной компетенции обучающихся. Например, при работе над темой обучающимся дается такая установка: (на карточках даны фразы, из которых нужно составить связный разговор-диалог).

В результате парной работы, обучающиеся составляют диалог, который воспроизводят. Поскольку остальные группы получили такое же задание, то во время его проверки они могут проследить, правильно ли оно выполнено.

В процессе нашей практической работы как наиболее эффективные себя зарекомендовали такие интерактивные приемы обучения в рамках групповой работы, как задания, для повышения коммуникативной компетенции. Следует отметить, что каждый из них успешно реализуется в формате групповой или парной работы обучающихся на занятиях, поскольку «важнейшим организационным условием осуществления коммуникации между обучающимися на занятиях является использование преподавателем не только фронтальной и коллективной, но также групповой и парной форм

общения, которые направлены на общение обучающихся, опосредованное как учебной задачей, так и их совместной продуктивной деятельностью» [57, с. 142].

Следует отметить, что обучающиеся, сначала не идущие на контакт ни с преподавателем, ни друг с другом, после проведения занятия с использованием групповой и парной форм работы становятся заинтересованы в участии в образовательном процессе, что характеризует высокий уровень мотивации к обучению.

В сочетании с другими формами обучения данные формы учебной деятельности эффективны по дисциплине: «ОП.03 Организация обслуживания», совершенствуются коммуникативные навыки обучающихся, увеличивается время общения и доля самостоятельной работы [38].

Следует особо подчеркнуть, что интерактивные формы проведения занятий пробуждают у обучающихся познавательный интерес, поощряют активное участие каждого в учебном процессе, обращаются к чувствам каждого ученика, способствуют эффективному усвоению учебного материала, оказывают многоплановое воздействие на обучающихся, способствуют осуществлению обратной связи, формируют у обучающихся мнения и отношения, способствуют изменению поведения [60].

Таким образом, обучение с использованием интерактивных методов предполагает новую логику образовательного процесса: не от теории к практике, а от формирования нового опыта к его теоретическому осмыслению через применение.

К интерактивным методам обучения в нашей работе мы относим следующие: игровые, дискуссионные, творческие, проектировочные.

Игровые методы обучения, предполагающие использование коммуникативных игр в процессе формирования коммуникативной компетенции обучающихся, представляют часть учебного процесса, поскольку объединены единым содержанием, сюжетом, участниками.



Игровой метод используется в соответствии с основным содержанием обучения, помогает преподавателю активизировать учебный процесс, а ученикам – усвоить необходимые знания, умения и использовать их в ситуации, приближенной к реальной жизни.

Дискуссионные методы обучения (дебаты, кейс-метод, эвристическая беседа, анализ ситуаций, круглый стол, лекция-диалог, диспут, ток-шоу) способствуют развитию партнерского общения и умения работать в парах и группах, способствуют развитию критического мышления, толерантности и уважительного отношения собеседников друг к другу и к альтернативным точкам зрения.

Творческие методы обучения (мозговой штурм, выступление на общественно значимую тему) направлены на создание продуктов творчества, которые отличаются новизной, оригинальностью, являются субъективно и объективно ценностными. Их преимущество заключается в постоянной мобилизации умственных сил обучающихся и их возрастающей заинтересованности учением, в наличии постоянного взаимодействия преподавателя с обучающимися и обучающихся между собой.

Эти методы обучения обеспечивают направленность на развитие интеллектуальных, речевых, поведенческих умений и навыков, повышают степень мотивации и эмоциональности восприятия изучаемого материала, его переработки и усвоения. Например, на занятиях по дисциплине:

«Материаловедение швейного производства» мы предлагаем обучающимся устное публичное выступление на общественно значимую тему: «Классификация текстильных волокон».

Проектировочный метод (защита исследовательских проектов, презентаций) – это метод, предполагающий процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся на занятиях по дисциплине:

«Материаловедение швейного производства», через самостоятельную поисково-познавательную деятельность по решению проблемной задачи,

которая может носить как теоретический, так и практический характер. Преподаватель организует творческую, самостоятельную работу студентов, указывая, как правило, только цель работы без указаний на то, то и как делать.

Проектировочный метод имеет самый высокий уровень проблемности и познавательной самостоятельности обучающихся, является эффективным средством формирования коммуникативной компетенции и развития творческой активности. Так, например, в рамках нашей практической работы обучающимся предлагается подготовить доклад на актуальную тему и выступить с ним перед аудиторией и др.

Мы уверены в том, что две последние группы интерактивных методов обучения, используемые нами в процессе формирования коммуникативной компетенции обучающихся и описанные в данном параграфе выпускной квалификационной работы, значительно способствуют развитию творческого потенциала, который Н.В. Уварина определяет как «комплекс творческих способностей, проявляющихся и развивающихся в продуктивной деятельности, а также комплекс психических новообразований личности, формирующихся на протяжении ее возрастного созревания» [65, с. 244].

Как справедливо подчеркивают В.Г. Рындак и А.В. Москвина, «эффективность деятельности личности определяется именно ее творческим потенциалом как интегративным качеством, которое отражает потребность, готовность и возможность творческой самореализации и саморазвития; определяет отношение человека к творчеству; указывает на способность к творению нового как в окружающем мире, так и в самом себе; обеспечивает эффективное взаимодействие и продуктивность деятельности» [55, с. 7].

Таким образом, интерактивные методы обучения способствуют решению одновременно нескольких задач в формировании коммуникативной компетенции обучающихся в процессе изучения дисциплины: «Материаловедение швейного производства», способствуют установлению эмоциональных контактов между обучающимися, приучают к

работе в команде, развивают умение формулировать собственную точку зрения и отстаивать свое мнение и позицию, прислушиваться к мнению собеседника, быть толерантным, использовать формулы речевого этикета для решения коммуникативных задач.

За счет активного использования в процессе формирования коммуникативной компетенции интерактивных методов, возможно достижение эффективных результатов в развитии коммуникативной компетенции обучающихся, необходимых для жизни в современном обществе.

Резюмируя вышеизложенное, мы пришли к выводу о том, что в процессе обучения студентов дисциплинам технологического цикла, ключевую роль играет формирование не просто комплекса знаний, умений и навыков, а именно коммуникативной компетенции. А наиболее эффективно задача формирования коммуникативной компетенции обучающихся достигается посредством использования в организации процесса формирования коммуникативной компетенции при обучении студентов интерактивных методов обучения, которые отличаются широкой палитрой вариантов, интересны обучающимся и способствуют формированию у них важнейших коммуникативных умений и навыков. Использование разнообразных форм и методов совместной деятельности педагога со студентами позволит оптимизировать процесс формирования и развития коммуникативной компетентности студентов.

## Вывод по первой главе

В первой главе данной выпускной квалификационной работы нами был конкретизирован категориальный аппарат проблемы формирования коммуникативной компетенции обучающихся. В первом параграфе работы была подробно рассмотрена и проанализирована сущность и структура коммуникативной компетенции, представленная в работах ученых.

Об актуальности проблемы формирования коммуникативной компетенции обучающихся свидетельствует достаточное количество диссертационных исследований последних лет, которые посвящены данному вопросу на различных уровнях образования – детский сад, школа, СУЗ, вуз и послевузовское образование.

На основании вышеизложенного материала в теоретической части работы можно сделать следующие выводы. Компетентностный подход в современном мире является одним из активно развивающихся направлений педагогической теории и практики, одним из важнейших оснований обновления образования.

Целью компетентностного подхода является способность действовать на основе полученных умений, знаний и навыков — это и есть компетенция. Компетентностью является состоявшееся качество или совокупность качеств личности и простейший опыт деятельности в назначенной области [34].

Коммуникативная компетенция – овладение всеми видами речевой деятельности и основами культуры устной и письменной речи, умение переключаться в процессе общения с одного кода (стиля, диалекта) на другой в зависимости от условий общения; проявляется в использовании языка в жизненно важных сферах, жанрах и ситуациях общения [10].

Коммуникативная компетенция представляет собой способность к полноценному речевому общению во всех сферах человеческой деятельности с соблюдением социальных норм речевого поведения. Основное же умение, формируемое в рамках коммуникативной

компетенции, это умение создавать и воспринимать тексты – продукты речевой деятельности. В учебной деятельности главным является общение ученика и учителя, речевая активность самих обучающихся на каждом уроке. Когда учитель сообщает новую информацию, то обучающийся должен ее усвоить, овладевая при этом речевой деятельностью.

Большинство ученых в своих диссертационных исследованиях делают акцент на важности формирования коммуникативной компетенции обучающихся посредством использования интерактивных методов, к основным из которых можно условно отнести четыре достаточно обширных по своему содержанию группы – игровые, дискуссионные, творческие, проектировочные.

На основе анализа ряда диссертационных исследований последних лет, посвященных проблеме формирования коммуникативной компетенции обучающихся, в первой главе нашей выпускной квалификационной работы мы пришли к выводу о том, что использование интерактивных методов обучения на занятиях по дисциплине: «Организация обслуживания», способствует реализации субъект-субъектных отношений, позволяющих обучающимся чувствовать себя активными творцами, а не пассивными исполнителями. Кроме того, посредством использования интерактивных методов на занятиях дисциплин технологического цикла, можно добиться высокой концентрации общения, характеризующегося высокой продуктивностью, атмосферой сотрудничества и взаимопомощи.

## **ГЛАВА 2. Опытнo-экспериментальная работа по разработке производственных ситуаций как средства формирования коммуникативной компетенции студентов ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж»**

### **2.1 Диагностика уровня сформированности коммуникативной компетенции обучающихся**

Подробно изучив все теоретические аспекты в первой главе нашего исследования, мы переходим к практической части, в основе которой лежит экспериментальная работа по формированию коммуникативной компетенции посредством использования производственных ситуаций по дисциплине «Организация обслуживания».

Цель данного этапа нашей работы заключалась в том, чтобы подтвердить сформированную ранее гипотезу, которая звучит следующим образом: процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся будет более эффективным, если в процессе изучения дисциплины «Организация обслуживания» использовать комплекс производственных ситуаций.

Для успешной реализации эксперимента нами были выполнены следующие задачи:

1. Подобрать методы диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции.
2. Провести нулевой срез с целью определить уровень сформированности коммуникативной компетенции на момент начала экспериментальной работы.
3. Разработать и внедрить комплекс производственных ситуаций, направленных на формирования коммуникативной компетенции обучающихся в процессе изучения дисциплины «Организация обслуживания».

4. Провести повторную диагностику в конце экспериментальной работы с целью оценки результатов эксперимента.

5. Проанализировать результаты экспериментальной работы и, соответственно, убедиться в верности выдвинутой гипотезы.

Опытно-экспериментальная работа проводилась на базе ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж». В эксперименте принимали участие студенты двух групп второго курса в количестве 27 человек. Одна группа в составе 14 человек была принята за контрольную, вторая группа в составе 13 человек выступала, соответственно, экспериментальной.

Для решения поставленных задач опытно-экспериментальная работа проводилась в несколько этапов:

1. Констатирующий этап, на котором проводилась диагностика уровня сформированности коммуникативной компетенции;

2. Формирующий этап, в ходе которого происходило непосредственное внедрение производственных ситуаций в процесс обучения, с целью формирования коммуникативной компетенции;

3. Контрольный этап, включающий проведение повторной диагностики и позволяющий сделать выводы о результатах эксперимента.

Перейдем непосредственно к первому этапу – диагностике уровня сформированности коммуникативной компетенции у обучающихся.

Нами были выделены следующие уровни:

- высокий;
- средний;
- ниже среднего; – низкий.

Для проведения первичной диагностики необходимо выбрать метод, с помощью которого она будет проводиться.

Метод – это последовательность приемов исследования, которая раскрывает путь познания изучаемого явления. В педагогике различают следующие методы педагогического исследования: наблюдение,

анкетирование, эксперимент, тестирование, беседа, опрос, социометрические методы, терминологические методы, контент-анализ.

В качестве метода диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции в нашей опытно-экспериментальной работе выбираем:

1. Анкетирование для определения сдерживающих факторов в формировании коммуникативной компетенции обучающихся;

Перейдем непосредственно к диагностике.

1. Анкетирование.

Студентам предлагалось ответить на 12 вопросов разработанной нами анкеты, затрагивающих процесс коммуникации. Каждый вопрос предполагал либо положительный, либо отрицательный ответ. Каждый утвердительный ответ на нечетный вопрос и отрицательный на четный оценивались в 1 балл, соответственно, каждый отрицательный на нечетный вопрос и каждый утвердительный на четный оценивались в 2 балла. Таким образом, минимальный балл за заполнение анкеты составил 12 баллов, а максимальный 24 баллов.

### **Анкета для определения сдерживающих факторов в процессе коммуникации**

**Ответьте на все вопросы анкеты, не пропуская ни одного. Ответы могут быть только утвердительные (+) или отрицательные (-).**

Имя \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

- 1) Верно ли для вас следующее утверждение: «Я не самый общительный человек»?
- 2) Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
- 3) Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за чтением книг или за каким-либо другим занятием, чем общаясь с людьми?



- 4) Легко ли вы находите контакт с незнакомыми людьми?
- 5) Трудно ли вам вливаться в новые компании?
- 6) Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
- 7) Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
- 8) Вам нравится постоянно находиться в среде людей?
- 9) Считаете ли вы свой уровень коммуникации достаточно высоким?
- 10) Считаете ли вы свой словарный запас достаточным для свободного общения?
- 11) Всегда ли вы можете выразить свою мысль точно, опираясь на свои знания?
- 12) Легко ли вы вступаете в контакт при общении с новыми людьми?

Для оценки обобщённого результата по уровню сформированности коммуникативной компетенции обучающихся использовалась методика, предложенная А.А. Кыверялгом [23].

В основе данной методики лежит принцип группирования частот по уровням (интервалам). В соответствии с данной методикой, мы построили интервальный ряд распределения, который позволил отнести каждого студента к определенному уровню сформированности коммуникативной компетенции в зависимости от набранных баллов. Поскольку мы не обладаем предварительной информацией о характере распределения частот по тому или иному критерию, то интервальный ряд распределения построили с равными интервалами.

Суммарный балл, оценивающий обобщенный результат изменяется в пределах от 0 до 24 баллов.

Поэтому, в соответствии с указанной методикой, уровни сформированности исследуемых показателей определялись интервалами, представленными ниже (таблица 1)

Таблица 1 – Уровни сформированности коммуникативной компетенции

Уровень сформированности	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий
Оценка в баллах	0 – 4	5 – 8	9 – 11	12 – 16

В соответствие с этой шкалой высокому уровню развития коммуникативной компетенции соответствует результат 12-16 баллов (90-100%), среднему 9-11 балл (80-90%), уровень ниже среднего оценивается при сумме баллов 5-8 (70-80%), низкий уровень, соответственно, диагностируется при сумме баллов 0-4 (ниже 70%).

По результатам констатирующего этапа эксперимента были сделаны следующие выводы:

1. В контрольной группе высокий уровень развития коммуникативной компетенции наблюдается у 1 студента, что составляет 8% от общего числа обучающихся, средним уровнем обладают 3 студента, что в процентном соотношении равно 21%, уровень ниже среднего составляет 43% или 6 студентов, и, соответственно низким уровнем сформированности данной компетенции обладают 4 студента, что составляет 28% от всего количества в группе.

Более наглядно результаты констатирующего этапа опытно-экспериментальной работы в контрольной группе отражены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Результаты диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции в контрольной группе на констатирующем этапе экспериментальной работы

2. В экспериментальной группе высоким уровнем сформированности коммуникативной компетенции так же обладает 1 человек (8%), средний уровень наблюдается у 2 студентов (15%), уровню ниже среднего соответствуют 7 студентов (54%) и низким уровнем обладают 3 человека (23%).

Более наглядно результаты диагностического этапа опытноэкспериментальной работы в экспериментальной группе отражены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Результаты диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции в экспериментальной группе на констатирующем этапе экспериментальной работы

Таким образом, после проведения констатирующего этапа эксперимента можно сделать вывод о том, что контрольная и экспериментальная группы находятся примерно на одном уровне сформированности коммуникативной компетенции. Результат первичной диагностики также демонстрирует факт недостаточного уровня сформированности коммуникативной компетенции среди студентов, участвующих в опытно-экспериментальной работе.

## **2.2 Разработка производственных ситуаций по дисциплине: «Организация обслуживания» как средства формирования коммуникативной компетенции студентов ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж»**

Исходя из выводов первого этапа нашего эксперимента очевидным становится факт необходимости повышения уровня сформированности коммуникативной компетенции у обучающихся.

Основной целью данного этапа экспериментальной работы являлась разработка и непосредственное внедрение комплекса производственных ситуаций в процессе изучения дисциплины «Организация обслуживания» с целью проверки гипотезы исследования.

Общие задачи решаемые на данном этапе могут быть сформулированы следующим образом:

1. Увеличить показатели сформированности коммуникативной компетенции у обучающихся.
2. Способствовать развитию творческого потенциала у студентов.
3. Способствовать лучшему усвоению материала по теме.

4. Способствовать развитию личностных качеств.

Предполагаемые результаты:

1. Улучшится понимание и запоминание лексико-грамматического материала по теме.

2. Повысится уровень сформированности коммуникативной компетенции в рамках темы по выделенным критериям.

3. Во время занятия преодолеваются замкнутость, неуверенность в себе, необщительность, неумение высказывать свое мнение, боязнь быть непонятым, нерешительность, равнодушие к происходящему. Повысится мотивация и интерес к изучаемой теме и предмету в целом.

На протяжении прохождения педагогической практики проводилась работа с двумя группами обучающихся. Нами был разработан комплекс производственных ситуаций, способствующий формированию коммуникативной компетенции в рамках изучения дисциплины: «Организация обслуживания».

В контрольной группе студентов внедрялись только некоторые элементы разработанного комплекса, в то время как в экспериментальной группе был внедрен весь комплекс и активно проводилась работа по увеличению показателей сформированности коммуникативной компетенции.

Одним из базовых элементов методического инструментария по формированию коммуникативной компетенции на занятиях по дисциплине: «Организация обслуживания» считается рабочая программа дисциплины (РПД) [21].

Соответственно разработка комплекса производственных ситуаций в нашем случае происходила с учетом тематики и материалов, представленных в основной РПД курса, а именно на основе рабочей программы дисциплины: «Организация обслуживания».

Данная РПД достаточно широко охватывает каждую тему, соответственно на протяжении всего периода педагогической практики с

контрольной и экспериментальной группой нами производилась работа в рамках тем с опорой на РПД и использованием дополнительных материалов по теме.

Комплекс производственных ситуаций по дисциплине: «Организация обслуживания» представлен в приложении 1.

Обязательным этапом каждого занятия являлась рефлексия. Студентам задавались вопросы, касающиеся их психоэмоционального состояния на занятиях. Большинство студентов выражали исключительно положительные эмоции, касающиеся использованных игровых методов и приемов, а также отмечали, что с внедрением игровых заданий им стало проще запоминать материал.

Разработанные и апробированные нами производственные ситуации способствовали формированию коммуникативной компетенции обучающихся.

Таким образом, мы можем сделать вывод о положительном влиянии использованных нами производственных ситуаций на формирование коммуникативной компетенции обучающихся.

В процессе занятий наблюдался эмоциональный подъем, рост мотивации и интереса к процессу обучения, студенты активнее и лучше выполняли домашнее задание, а также с большим удовольствием принимали участие во всех этапах занятия.

### **2.3 Результаты опытно-экспериментальной работы**

Целью данного этапа проведенной экспериментальной работы являлось проведение повторной диагностики для оценки эффективности проделанной работы и сравнения результатов с нулевым срезом, проведенным в начале эксперимента.

Для повторной диагностики нами был проведен тест, как и на первом этапе исследования.

В контрольной группе внедрялись только некоторые элементы разработанного комплекса производственных ситуаций. Высокий уровень сформированности коммуникативной компетенции продемонстрировал 1 человек (7%), средний уровень 4 человека (29%), уровень ниже среднего наблюдается у 7 студентов (50%), а низкий уровень сформированности компетенции наблюдается у 2 студентов (14%).

Результаты контрольной группы отображены на рисунке 3.

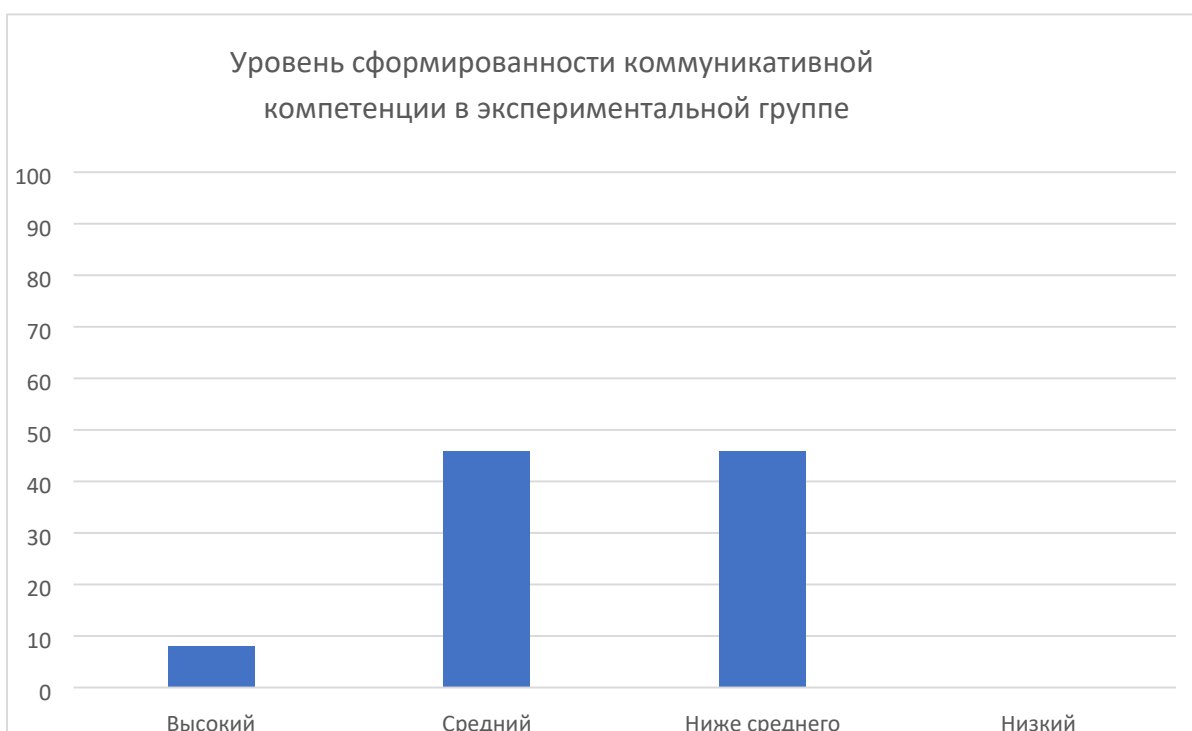


Рисунок 3 – Результаты повторной диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции в контрольной группе на контрольном этапе опытно-экспериментальной работы

Рассмотрим результаты повторной диагностики в экспериментальной группе, где разработанный комплекс производственных ситуаций внедрялся в полной мере на протяжении всего периода прохождения педагогической практики.

Высокий уровень сформированности коммуникативной компетенции продемонстрировал 1 человек (8%), средний уровень 6 человек (46%), уровень ниже среднего наблюдается у 6 студентов (46%), студенты с

низким уровнем сформированности коммуникативной компетенции на момент окончания опытно-экспериментальной работы отсутствуют.

Результаты экспериментальной группы отображены на рисунке 4.



Рисунок 4 – Результаты повторной диагностики уровня сформированности коммуникативной компетенции в экспериментальной группе на контрольном этапе экспериментальной работы

Для более наглядного отражения результатов рассмотрим сравнительную диаграмму, на которой отразим результаты на момент начала и окончания эксперимента в экспериментальной (рисунок 4) группе.



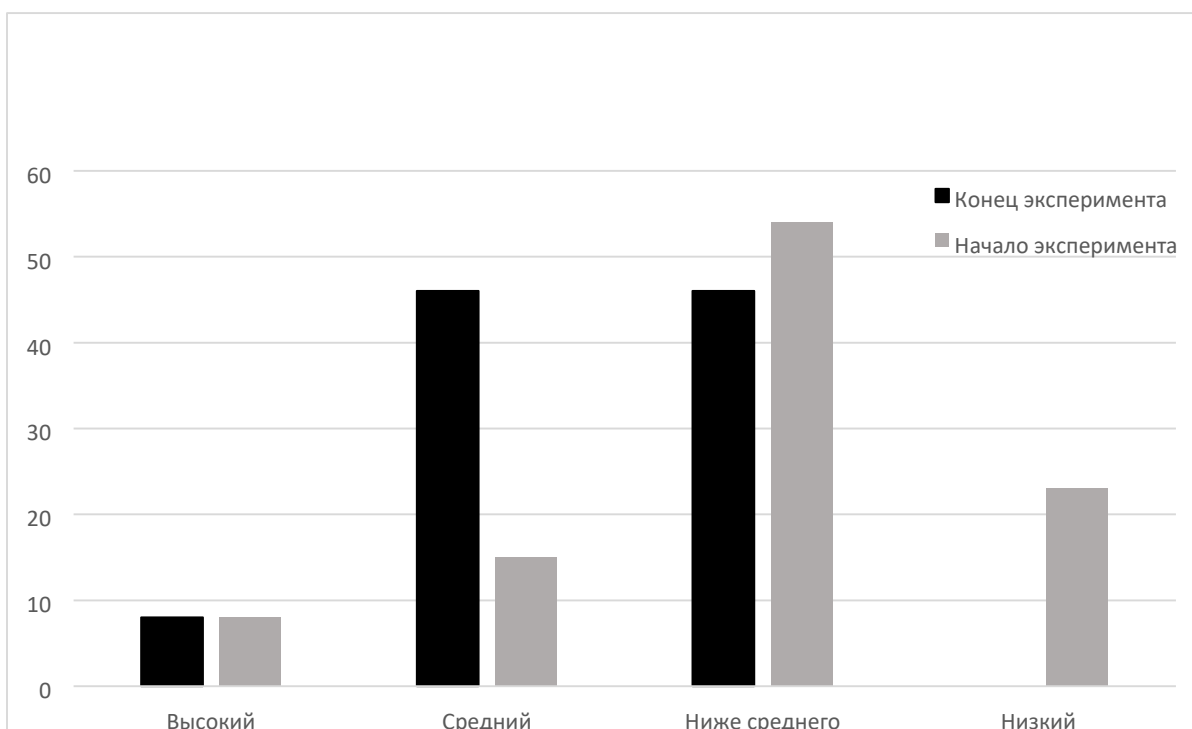


Рисунок 4 – Динамика уровня сформированности коммуникативной компетенции обучающихся экспериментальной группы

По итогам повторной диагностики в контрольной группе количество студентов с высоким уровнем сформированности коммуникативной компетенции осталось на прежнем уровне. Количество студентов, обладающих средним уровнем сформированности коммуникативной компетенции, увеличилось на 8%, доля студентов с уровнем «ниже среднего» увеличилась на 7%, количество студентов с низким уровнем сформированности коммуникативной компетенции уменьшилось на 14%.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что на момент окончания эксперимента в контрольной группе произошли незначительные изменения в уровне сформированности коммуникативной компетенции, а именно: уменьшилось количество студентов с низким уровнем и, соответственно, увеличилось количество студентов с уровнем ниже среднего и со средним уровнем.

В экспериментальной группе по итогам повторной диагностики наблюдаются значительные изменения в уровне сформированности коммуникативной компетенции. Количество студентов с высоким уровнем сформированности коммуникативной компетенции не изменилось. Количество студентов с низким уровнем сформированности коммуникативной компетенции уменьшилось на 23%, количество студентов с уровнем «ниже среднего» уменьшилось на 8%, а количество студентов, обладающих средним уровнем сформированности коммуникативной компетенции, увеличилось на 31%.

Таким образом, в экспериментальной группе на момент окончания эксперимента констатируется резкий скачок роста уровня сформированности коммуникативной компетенции среди студентов, уровень которых на момент начала экспериментальной работы определялся как «ниже среднего», а также снижение уровня студентов с низким уровнем сформированности компетенции и рост показателей количества студентов со средним уровнем сформированности коммуникативной компетенции.

Подводя итог проделанной экспериментальной работы, мы можем констатировать факт подтверждения выдвинутой нами гипотезы: процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся будет более эффективным, если в процессе изучения дисциплины: «Организация обслуживания» использовать комплекс производственных ситуаций.

## **Вывод по второй главе**

В ходе экспериментальной работы во время прохождения педагогической практики нами проводилась серия занятий по дисциплине: «Организация обслуживания» с использованием производственных ситуаций, направленных на формирование коммуникативной компетенции у студентов 2 курса ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж».

На начальном этапе эксперимента мы провели нулевой срез и определили уровень сформированности коммуникативной компетенции у обучающихся.

Затем на протяжении всего периода практики в экспериментальной группе на занятиях внедрялись производственные ситуации, в то время как в контрольной группе апробировались только некоторые элементы.

На формирующем этапе эксперимента стала наблюдаться положительная динамика в экспериментальной группе, что позже было отражено в результатах повторной диагностики.

Таким образом, на момент окончания эксперимента в экспериментальной группе значительно повысился уровень сформированности коммуникативной компетенции и не было выявлено студентов с низким уровнем.

Результаты экспериментальной работы подтверждают гипотезу: процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся будет более эффективным, если в процессе изучения дисциплины: «Организация обслуживания» использовать комплекс производственных ситуаций.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день в обществе есть потребность в воспитании активных и творческих людей, обладающих способностью быстро адаптироваться в условиях изменения общества и способных принимать участие в межкультурной и профессиональной коммуникации. Для удовлетворения этой потребности одной из основных целей государства в рамках сферы образования является формирование коммуникативной компетенции у обучающихся.

Решением этого вопроса занимаются такие науки как педагогика и методика. На сегодняшний день разработано множество различных способов и методов, способствующих формированию и развитию коммуникативной компетенции, однако неоспоримым является тот факт, что одной из самых понятных, доступных и эффективных форм остается игра.

Применение производственных ситуаций дает возможность смоделировать ситуации, в которых активно формируются и развиваются коммуникативная компетенция наряду с положительными личностными качествами.

Опираясь на базу материалов исследований, проводимых в методике и педагогике по формированию коммуникативной компетенции у обучающихся можно сделать вывод о том, что при формировании коммуникативной компетенции у обучающихся необходимо учитывать следующие современные тенденции:

1. Речевую направленность обучения.
2. Учет психолого-педагогических особенностей личности.
3. Функциональный подход к отбору учебного материала.
4. Речемыслительную активность как постоянную вовлеченность обучающихся в процесс общения в непосредственной (вербальной) или опосредованной (мыслительной) форме.

С целью соответствия требованиям ФГОС, в качестве основных и наиболее эффективных методов и приемов формирования коммуникативной компетенции на дисциплинах профессионального цикла можно рассматривать производственные ситуации.

На основе теоретических данных на этапе проведения опытно-экспериментальной работы нами была проведена первичная диагностика уровня сформированности коммуникативной компетенции обучающихся 2 курса ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж», результаты которой показали недостаточный уровень сформированности коммуникативной компетенции.

Опытно-экспериментальная работа проводилась на базе контрольной и экспериментальной групп.

На формирующем этапе экспериментальной работы нами был разработан комплекс производственных ситуаций, направленный на формирование коммуникативной компетенции у обучающихся. В контрольной группе вводились только некоторые элементы разработанного комплекса, в то время как в экспериментальной группе апробировался весь комплекс.

На протяжении формирующего этапа опытно-экспериментальной работы наблюдалась положительная динамика у студентов экспериментальной группы, что было подтверждено на следующем этапе эксперимента.

На завершающем этапе эксперимента нами была проведена повторная диагностика для оценки результатов опытно-экспериментальной работы, которая подтвердила выдвинутую в начале исследования гипотезу о том, что процесс формирования коммуникативной компетенции обучающихся будет более эффективным, если в процессе изучения дисциплины: «Организация обслуживания» использовать комплекс производственных ситуаций.

Таким образом, все поставленные задачи исследования были выполнены, а цель достигнута.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон РФ «Об образовании» от 29.12.2012 г. N 273ФЗ.
2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 44.03.05. Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) (уровень бакалавриат) от 22 февраля 2018 г. № 125.
3. Андреева, Г.М. Социальная психология [Текст] : учебник для высших учебных заведений / Галина Андреева. – Москва : Аспект Пресс, 2018. – 362 с.
4. Аракин, В.Д. Практический курс английского языка [Текст] : учебник для вузов / Владимир Аракин. – Москва : Владос, 2002. – 516 с.
5. Бабинская, П.М. Реализация коммуникативно-ориентированного обучения иностранному языку [Текст] / П.М. Бабинская // Столичное образование. – 2017. – С.18-20
6. Барановская Т.А. Теоретические основы обучения иностранным языкам [Текст] : учеб. пособие для вузов / Татьяна Барановская; под ред. Л.М. Федоровой, Т.И. Рязанцевой. – Москва : Экзамен, 2014. – 520 с.
7. Бедерханова, В.П. Образовательные возможности обучающихся игр как одной из моделей концентрированного обучения [Текст] / Вера Бедерханова // Школьные технологии. – 2003. – № 2. – С. 18-25.
8. Безголева, Г.В. Игровые педагогические технологии [Текст] / Г.В. Безголева, Н.В. Беловодченко, Н.В. Буянова. – Москва : ИРПО, 2000. – 402 с.
9. Битинас, Б.П., Педагогическая диагностика: сущность, функции, перспективы [Текст] / Б.П. Битинас, Л.Н. Катаева // Педагогика. – 1993. - № 2. – С. 15-20.
10. Вартанов, А.В. От обучения иностранным языкам к преподаванию иностранных языков и культур [Текст] : учеб. пособие для вузов / Артём Вартанов // Иностранные языки в школе. – 2003. – С. 21-25.

11. Выготский, Л.С. Игра и ее роль в психическом развитии ребенка [Текст] / Лев Выготский // Вопросы психологии. – 1966: стеногр. лекции / Ленинград. пед. ин-т. – Ленинград, 1993. – № 6. – С. 62-67.

12. Вятютнев, М.Н. Традиции и новации в современной методике преподавания русского языка литературы [Текст] / Марк Вятютнев // Доклады советской делегации на конгрессе МАПРЯЛ. – Москва, 1986. – С. 79-84.

13. Гез, Н.И. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методических исследований / Н.И. Гез // Иностр. языки в школе. – 1985. – №2. – С. 17-24.

14. Гейхман, Л.К. Интерактивный подход к формированию коммуникативной компетенции : пособие для учителя [Текст] / Любовь Гейхман // Обучение иностранным языкам как средству межкультурной коммуникации и профессиональной деятельности. – Пермь, 2013. – С. 17-22.

15. Голубев, Н.К. Введение в диагностику воспитания [Текст] / Н.К. Голубев, Б.П. Битинас. – Москва : Педагогика, 1989. – 240 с.

16. Ермолаева, М.Г. Игра в образовательном процессе [Текст] : методическое пособие / Марина Ермолаева. – Санкт-Петербург : Каро, 2008. – 128 с.

17. Зимняя, Ирина Алексеевна [Электронный ресурс] : Ключевые компетенции как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. – Электрон. дан. – Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. - [www.rc.edu.ru](http://www.rc.edu.ru).

18. Зимняя, И.А. Психология обучения иностранным языкам в школе [Текст] / Ирина Зимняя. – Москва : Просвещение, 1991. – 222 с.

19. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [Текст] : учеб. пособие для высших заведений / Евгений Ильин. – 2-е изд. – СПб : Питер, 2013. – 576 с.



20. Колетвинова, Н.Д. Роль творческих заданий и игровых элементов в развитии профессиональных коммуникативных умений и навыков студентов педвузов [Текст] / Наталья Колетвинова // Школьные технологии. – 2004. – № 5. – С. 208-213.
21. Колкер, Я.М. Практическая методика обучения иностранному языку [Текст] : учеб. пособие / Я.М. Колкер, Е.С. Устинова, Т.М. Еналиева. Москва : Академия, 2019. – 264 с.
22. Куницына, Н.В. Межличностное общение [Текст] : учебник / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша ; под общ. ред. А.Ю. Куликова. – СПб. : Питер, 2019. – 150 с.
23. Кыверялг, А.А. Методы исследования в профессиональной педагогике [Текст] / Антус Кыверялг. – Таллин : Валгус, 1980. – 334 с.
24. Леонтьев, А.А. Язык, речь, речевая деятельность [Текст] : Алексей Леонтьев. – Москва : Просвещение, 2015. – 214 с.
25. Лисина, М. И. Общение детей со взрослыми и сверстниками : общее и различное [Текст] / Мая Лисина // Исследования по проблемам возрастной и педагогической психологии. – Москва, 1980 – 25 с.
26. Мильруд, Р.П. Организация ролевых игр на уроке [Текст] / Родислав Мильруд. – Москва : Прогресс, 2003. – 121 с.
27. Никитин, Б.П. Ступеньки творчества или развивающие игры [Текст] / Борис Никитин. 3-е изд. – Москва : Просвещение. – 1989 - 611 с.
28. Общеевропейские компетенции владения иностранным языком : Изучение, обучение, оценка. Департамент по языковой политике [Текст] // Совет Европы. – Москва: МГЛУ. – 2003. – 256 с.
29. Панфилова, А.П. Игровое моделирование в деятельности педагога [Текст] : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / Альвина Панфилова ; под общ. ред. В.А. Сластенина, И.А. Колесниковой. – Москва : Академия, 2006. – 368 с.

30. Пассов, Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению [Текст] : пособие для учителей иностранных языков / Ефим Пассов. – Москва : Просвещение, 1985. – 208 с.
31. Пассов, Е.И. Коммуникативное иноязычное образование : готовимся к диалогу культур [Текст] / Ефим Пассов. – Минск : Лексис, 2003. – 184 с.
32. Полат, Е.С. Современные педагогические технологии [Текст] / Евгения Полат. – Обнинск : Титул, 2018. – 15 с.
33. Пономарев В.Д., Педагогика игры [Текст] / Валерий Пономарев. Кемерово : Кузбассвуиздат, 2004. – 183 с.
34. Пучкова, Ю.Я. Игры на уроках английского языка [Текст] : метод. пособие / Юлия Пучкова. – М.: ООО АСТ, 2015. – 78 с.
35. Рыбакова, Н.В., Колкова, М.К. Английский через ситуации [Текст] : методическое пособие для учителей и родителей / Н.В. Рыбакова, М.К. Колкова. – СПб. : Специальная Литература, 2002. – 59 с.
36. Сафонова, В.В. Коммуникативная компетенция : современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях [Текст] / Виктория Сафонова // О чем спорят в языковой педагогике. – Москва : Еврошкола, 2004. – 236 с.
37. Селевко, Г.К. Современные образовательные технологии [Текст] / Герман Селефко. – Москва : Народное образование, 1998. – 256 с.
38. Сидоров, Е.В. Основы коммуникативной лингвистики [Текст] : пособие для учителей и студентов педвузов / Евгений Сидоров. – Москва : ВКИ, 2016. – 165 с.
39. Соловова, Е.Н. Методика преподавания иностранных языков. Продвинутый курс [Текст] : пособие для учителей и студентов педвузов / Елена Соловова. – Москва : АСТ-Астрель, 2012 – 12 с.
40. Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика [Текст] : учеб. пособие для студ. линг. ун-тов и фак. ин. яз. высш. пед. учеб. заведений / Н. Д. Гальскова, Н. И. Гез. – 5-е изд., стереотип. – Москва : Академия, 2008. – 336 с.

41. Толковый словарь русского языка : в 4 т. [Текст] / под. ред. Д. Н. Ушакова. – Москва : Гос. ин-т "Советская энциклопедия" ; ОГИЗ ; Гос. изд-во иностр. и нац. слов, 1935-1940.
42. Филатов, В.М. Методика обучения иностранным языкам в начальной и основной общеобразовательной школе [Текст]: учеб. пособие для студентов педагогических колледжей / Валерий Филатов. – Ростовна-Дону : Феникс, 2014. – 416 с.
43. Хомский, Н. Язык и мышление [Текст] / Ноам Хомский. – Москва : Моск. ун-т, 1972. – 122 с.
44. Хуторской, А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования [Текст] / Андрей Хуторской // Народное образование. – 2003. – № 2. – С.58–64.
45. Шмаков, С.А. Игры учащихся – феномен культуры [Текст] / Сталь Шмаков. – Москва : Новая Москва, 1994. – 240 с.
46. Шмаков, С.А. Коммуникативные игры [Текст] / Сталь Шмаков. – Москва : Новая школа, 2005. – 190 с.
47. Щукин, А. Н. Обучение иностранным языкам [Текст] : теория и практика / Анатолий Щукин. – Москва: Филоматис, 2007. – 480 с.
48. Эльконин, Д.Б. Психология игры [Текст] / Даниил Эльконин. – Москва : Педагогика, 1978. – 254с.
49. Якиманская, И.С. Личностно-ориентированное обучение в современной школе [Текст] : курс лекций / Ираида Якиманская. – Москва : Сентябрь, 2016. – 96 с.
50. Якобсон, С.Г., Щур В.Г. Психологические механизмы усвоения детьми этических норм. Психологические проблемы нравственного воспитания детей [Текст] / С.Г. Якобсон, В.Г. Щур. – М.: Прогресс, 1977. – 32 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Приложение 1 – Сборник производственных ситуаций

#### ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Организация обслуживания» представляет собой практикум, который дает студентам специальности «Технология продукции общественного питания» наиболее полное представление о будущей профессиональной деятельности на завершающем этапе обучения.

Данная дисциплина способствует решению не только ситуационных задач, связанных с различными видами профессиональной деятельности, но и позволяет в процессе обучения овладеть практическими навыками, повысить уровень компетентности.

В настоящем методическом пособии представлены производственные ситуации, состоящие из комплекса заданий по моделированию основных видов деятельности специалиста, определенных Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

Задания выполняются по установленному алгоритму, в определенной последовательности. Их решение дает возможность студентам обобщить и систематизировать информацию об отдельных составляющих профессиональной деятельности, рассредоточенных в разных курсах учебных дисциплин: «Технология продукции общественного питания», «Организация производства», «Технология приготовления мучных кондитерских изделий», «Оборудование предприятий общественного питания», «Контроль качества продукции и услуг», «Менеджмент» и др.

## Задача № 1

**Задание: разработать программу проведения презентации ресторана.**

Вариант правильного ответа:

Сегодня по всей стране широко распространена одна из новых форм торжественной церемонии, имеющая новое, модное название - «презентация».

Организуя презентацию, необходимо чётко представлять, с какой целью вы собираете людей, что и кого хотите им представить. Учитывая уровень планируемого мероприятия, желательно заранее составить список приглашенных. В качестве почетных гостей на торжествах, обычно, присутствуют представители городской администрации и непосредственно вышестоящих административных органов. Среди почетных гостей могут быть и представители различных организаций, компаний, фирм, предприятий, с кем уже имеются тесные деловые отношения или планируется заложить их фундамент на будущее. Этим гостям тоже должно быть предоставлено слово для официального поздравления. Если мероприятие имеет большие масштабы, то в рекламных целях следует пригласить всех желающих, распространив рекламные проспекты и объявления. Это позволит вовремя сообщить необходимый объем информации тем, кому она предназначена.

Моделей проведения презентации множество, вот лишь некоторые из них:

1. Торжественная церемония;
2. Банкет;
3. Торжественная церемония + банкет;
4. Торжественная церемония + VIP-экскурсия + банкет;
5. Торжественная церемония + развлекательная программа.

Приведём фрагменты выступления ведущего торжественной церемонии:

- Добрый день, дорогие гости, сегодня у нас поистине праздничное событие, открытие ресторана «        ».

А по традиции в праздники принято дарить подарки .....

- Праздничную ленту предлагается перерезать почетному гостю - .... и ... - руководителю нашего ресторана!

- Уважаемые посетители прошу всех занять удобное для каждого место и ознакомиться с содержанием праздничного меню. Только сегодня Вы получите наше фирменное блюда «.....» со скидкой 30 %, а также каждому посетителю подарок – бокал шампанского и карточка с номером, по которой будет проводиться розыгрыш призов .....

- После розыгрыша призов гостям будет предложена шоу-программа с участием известных эстрадных артистов.....

Правильно подобранные составляющие праздника гарантируют его успех и значимость.

## Задача №2

**Задание: предложить основное меню ресторана китайской (корейской) кухни.**

Вариант правильного ответа: Китайская кухня

Ломтики рыбы в томатном соусе Закуска «Мандаринское дерево» Салат по-китайски

Салат из баклажанов с яйцом и креветками Китайский салат с ананасом

Салат «Весеннее равноденствие» Салат «Цветение осенних хризантем»

Салат «Отдых сюэцая»

Салат «Прибой на рассвете» Салат «Зимняя песнь бамбука» Цыпленок в остром соусе Острая капуста

Белый редис в чесночном соусе Китайские фонарики

II. Горячие закуски

«Креветочный фейерверк» Свинина в остром соусе Яичные рулетики

III. Супы

Рыбный суп

Суп из утки со спаржей

Суп с креветочными фрикадельками Суп из овощного ассорти

Суп пекинских барышень Весенний суп «Мэйхуа» Пряный овощной суп

Шанхайская похлебка Суп «Дар прибоа»

Суп «Агат в янтаре»

IV. Вторые блюда

«Подводный дворец» Рыба в маринаде

Говядина со сладким перцем Свинина в кисло-сладком соусе Свинина по-древнекитайски

Курица в дыне

Рыбные:

Мясные:

Из птицы:

Жареный цыпленок с грецкими орехами

Филе цыпленка с кунжутом и грибным соусом Курица с ананасом

Утка с апельсином Утка по-пекински

Из овощей, круп, мучные и макаронные:

Овощи с фасолью

Зеленый перец фаршированный картофелем

Рис, жаренный с ветчиной, креветками и овощами Фаршированный соевый сыр

«Мудрость неба»

Рисовая лапша со свиной и грибами Пельмени с креветками и свиной

V. Сладкие блюда

Горячие: Яблоки, запеченные с рисом, фруктами и орехами Орешки в меду

Холодные: Карамель с консервированными фруктами Засахаренные

персики

Яблочные дольки в карамели Ореховая паста

«Глаза дракона»

VI. Горячие напитки

Чай «Китайский дракон» Чай «Цветок лотоса» Чай «Японская Сенча»

Чай «Сокровища Шейха» Чай «Долина сказок»

Чай «Ассам»

Зеленый чай с жасмином Чай «Клубника со сливками»

VII. Холодные напитки

«Морская пена»

«Светлый сон» Сок натуральный Минеральная вода

### Задача № 3

**Задание: Определить количество холодных напитков, хлеба, кондитерских изделий и покупной продукции для ресторана, если его в среднем посещает в день 300 человек.**

Вариант правильного ответа:

Расчет количества холодных напитков, хлеба, кондитерских изделий и покупной продукции

Наименование продукции и продуктов	Количество потребителей	Норма потребления на одного человека	Количество продукции и продуктов данного вида
Холодные напитки, л, в том числе:	300	0,25	75
- фруктовая вода		0,05	15
- минеральная вода		0,08	24
- натуральный сок		0,02	6
- напиток собственного производства		0,1	30

Хлеб и хлебобулочные изделия, г, в том числе:		100	30000
- ржаной	300	50	15000
- пшеничный		50	15000
Мучные кондитерские изделия собственного производства, шт	300	0,5	150
Конфеты, печенье, кг	300	0,02	6
Фрукты, кг	300	0,05	15

#### Задача № 4

**Задание: составить перечень и дать характеристику торговых помещений ресторана I класса, руководствуясь ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».**

Вариант правильного ответа:

Вестибюль – помещение, в котором начинается обслуживание потребителей. В нем размещаются гардероб для верхней одежды, мягкая мебель (кресла, полукресла, банкетки), журнальные столики, телефоны-автоматы, организована продажа газет, цветов, сувениров.

Гардероб – как правило, размещается в вестибюле при входе. Он оборудован металлическими двухсторонними вешалками с раздвижными кронштейнами. Количество крючков должно быть на 10 % больше количества мест в зале.

Зал – является помещением для обслуживания посетителей, в котором должны быть созданы максимально комфортные условия. Создание комфортных условий достигается планировочным решением, художественной выразительностью и организацией внутреннего пространства (освещение, цвет и отделка стен и потолков, пола, декоративные средства – роспись, керамика, лепка, чеканка, цветное стекло и др.) Дополнением интерьера служат зелень, живые цветы. Для создания благоприятной обстановки имеет значение: сервировка стола, оформление блюд, гигиенические характеристики зала (температура, влажность, шум, запах), музыка, окружающий пейзаж.

Наиболее значительным элементом интерьера является искусственное освещение. Свет может выделить структуру стен, рельеф украшений, «сузить» или «расширить» зал, придать особую выразительность декоративным украшениям. От выбора цветового решения зала в основном зависит эмоциональный настрой потребителей. На выбор цветовой гамма чаще всего сказывается ориентация по сторонам света. Для отделки интерьера широко используют ценные породы дерева, металл, синтетические отделочные материалы, ковровые материалы на синтетической основе. Функциональные элементы в интерьере – мебель, решетки, экраны отопительных приборов выполняются в едином



художественном стиле. Декоративные элементы интерьера (шторы, раздвижные перегородки, фактура стен, вазы, кувшины, драпировочная ткань, ковры, светильники) должны дополнять основные элементы убранства, не нарушая их замысел. Интерьер должен быть гармоничным, композиционно собранным.

Для поддержания нормального микроклимата в залах должен быть установлен кондиционер.

Банкетный зал – предъявляются те же требования, что и к помещению зала. Мужской туалет с помещением для мытья рук – должна быть подводка горячей и холодной воды, электрополотенце, туалетное мыло, бумага, индивидуальные салфетки для рук, щетки для одежды и обуви.

Женский туалет с помещением для мытья рук – должна быть подводка горячей и холодной воды, электрополотенце, туалетное мыло, бумага, индивидуальные салфетки для рук, щетки для одежды и обуви.

### **Задача № 5**

**Задание: составить акт о несоответствии качества масла коровьего сопроводительным документом.**

Вариант правильного ответа:

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОАО «Исток»  
Сербич А. М.

Акт  
от 10.02.2024 г

О несоответствии качества товаров сопроводительным документам Мы, нижеподписавшиеся члены комиссии, в составе заведующего складом Ивановой Е. Н., кладовщика Захаровой С. А., менеджера ООО «Буденовский молкомбинат» Малахова А. Н. и специалиста отдела торговли Буркова Н. Ю., составили настоящий акт в том, что 08.02.2010 г. при приемке товара ОАО «Исток» от ООО «Буденовский молкомбинат» было обнаружено, что поступившее масло коровье, по сопроводительным документам значившееся как соответствующее высшему сорту, фактически по качеству соответствует спреду. По количеству и качеству остальных товарно-материальных ценностей претензий нет.

К акту прилагаются следующие документы:

- накладная ООО «Буденовский молкомбинат»;
- сертификат качества на масло коровье в/с;
- упаковочные ярлыки;
- заключение лаборатории по результатам анализа продукта;
- акт от 08.02.2010г о несоответствии качества масла коровьего, выявленном при приемке товара.



- доски разделочные;
- ножи поварской тройки;
- лотки для заливного;
- ножи для фигурной нарезки;
- стол с охлаждаемым шкафом или холодильный шкаф.

### Задача № 7

**Задание: составить технологическую карту на «Салат из свежих помидоров и огурцов» по I колонке сборника рецептов. Данное задание целесообразно выполнять на компьютере с помощью программы MS Excell, а затем импортировать в MS Word.**

Вариант правильного ответа:

Лицевая сторона ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА  
Наименование блюда «Салат из помидоров и огурцов» Рецептура № 59,  
Сборник рецептов, М.: 2002, I колонка

Сырье	Норма продукта на 1 порцию, г		Расчет количества порций нетто, кг						Технологические требования к основному сырью и полуфабрикатам
	брутто	нетто	90	70	50	40	30	20	
Помидоры свежие	48,2	41,0	3,69	2,87	2,05	1,64	1,23	0,82	Свежие, плотные, без повреждений
Огурцы свежие	31,3	25,0	2,25	1,75	1,25	1,0	0,75	0,50	Свежие, неперезрелые
Лук зеленый	12,5	10,0	0,9	0,7	0,5	0,4	0,3	0,2	Без порчи и пожелтения
или лук репчатый	11,9	10,0	0,9	0,7	0,5	0,4	0,3	0,2	Чистый, вызревший, сухой
Сметана или заправка для салатов № 830	25,0	25,0	2,25	1,75	1,25	1,0	0,75	0,50	Свежая, в/с
Выход:		100							

### *Характеристика готового блюда*

Помидоры – плотные, сохранившие форму; плотные части плодоножек удалены;

Огурцы – хорошо очищены, свежие, крепкие, хрустящие: не допускаются перезрелые с грубыми семенами;

Зеленый лук – эластичный, хрустящий, без пожелтевших кусочков;

Вкус - приятный, в меру соленый, цвет – соответствует цвету компонентов, входящих в салат.

### *Технология приготовления блюда*

Подготовленные помидоры и огурцы режут тонкими ломтиками, лук репчатый – кольцами, а зеленый лук шинкуют. Помидоры и огурцы укладывают попеременно и посыпают луком. Перед отпуском салат поливают сметаной или заправкой. Салат можно отпускать без сметаны и заправки или без лука, соответственно уменьшив выход.

*Технолог* \_\_\_\_\_

Оборотная сторона

### **Задача № 8**

**Задание: подобрать технологическое оборудование для горячего цеха столовой на 200 посадочных мест в соответствии с Нормами оснащения оборудованием.**

Вариант правильного ответа: Нормы оснащения столовой

№ № п/ п	Наименование оборудования	Основной параметр	Количество оборудования, единиц
<b>Тепловое</b>			
1	Плита электрическая четырёхконфорочная с жарочным шкафом	0,68 м <sup>2</sup>	4
2	Котёл пищеvarочный электрический стационарный	100 л	3
3	Котёл пищеvarочный электрический	60 л	1
4	Котёл пищеvarочный электрический	40 л	1
5	Шкаф жарочный электрический	0,51 м <sup>2</sup>	3
6	Сковорода с косвенным обогревом	0,33 м <sup>2</sup>	1
7	Кипятильник непрерывного действия	100 л/ч	1
8	Плита двухконфорочная для непосредственного жаренья	0,24	1
<b>Механическое</b>			
9	Привод универсальный	П-П	1
<b>Холодильное</b>			
10	Шкаф холодильный	0,8 м <sup>3</sup>	1
<b>Немеханическое</b>			
11	Весы настольные циферблатные	2 кг	2
12	Весы настольные циферблатные	10 кг	1

### Задача № 9

**Задание: предложить методы и формы обслуживания ресторана высшего класса, перечень предоставляемых услуг.**

**Вариант правильного ответа: Формы: обслуживание метрдотелем, официантами, барменами**

Методы: шведский стол

Услуги:

- 1) питания
- 2) по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий:
  - изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей;
  - услуги повара, кондитера на дому

- 3) по организации потребления продукции и обслуживания:
- организация и обслуживание торжеств, семейных обедов;
  - организация и обслуживание участников конференций, семинаров;
  - услуга официанта (бармена) по обслуживанию на дому;
  - доставка кулинарной продукции на дом;
  - доставка кулинарной продукции по заказам и обслуживание в номерах гостиниц;
  - бронирование мест в зале;
  - продажа талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами
- 4) по организации досуга:
- организацию музыкального обслуживания;
  - организацию проведения концертов, программ варьете;
  - предоставление газет, журналов, бильярда
- 5) информационно-консультативные услуги:
- организация обучения кулинарному мастерству
- 6) прочие:
- прокат белья, посуды, приборов;
  - продажа фирменных значков, цветов, сувениров;
  - упаковка блюд и изделий;
  - предоставление телефонной и факсимильной связи;
  - гарантированное хранение личных вещей;
  - вызов такси по заказу потребителя;
  - парковка личных автомашин.

### **Задача № 10**

**Задание: определить виды меню, которые могут быть использованы в кафе- кондитерской.**

**Составить основное меню предприятия.**

Вариант правильного ответа:

**Виды меню:**

- основное (со свободным выбором блюд);
- меню для проведения специальных мероприятий (математические вечера, вечера отдыха)

«У

**тверждаю»  
Руководитель  
кафе**

---

## Наименование продукции

Выхо

Д, Г

Кофе чёрный	1/100/15
Кофе чёрный со сливками	1/100/25/15
Кофе чёрный с мороженым	1/150
Кофе по-восточному	1/100
Кофе чёрный со взбитыми сливками	1/130
Какао со сгущённым молоком	1/200
Шоколад	1/200
Чай с лимоном	1/200/15/7
Чай с сахаром	1/200/15
Чай с мёдом	1/200/30
Чай с вареньем	1/200/30
Чай с молоком	1/150/50/15
Пирожное «Бисквитное» со сливочным кремом	1/45
Пирожное «Бисквитное» фруктово-желейное	1/54
Пирожное «Бисквитное» с белковым кремом	1/48
Пирожное «Буше»	1/40
Пирожное «Песочное кольцо»	1/48
Пирожное «Корзиночка» с белковым кремом	1/45
Пирожное «Корзиночка с кремом с фруктами»	1/45
Пирожное «Корзиночка любительская»	1/45
Пирожное «Слойка» с кремом	1/68
Пирожное «Трубочка» с белковым кремом	1/39
Пирожное «Трубочка» со сливочным кремом	1/39
Пирожное заварное «Трубочка» со сливочным кремом	1/42
Пирожное заварное «Трубочка» с заварным кремом	1/42
Пирожное «Воздушное» с кремом	1/39
Пирожное «Картошка»	1/54
Кекс «Столичный»	1/75
Ромовая баба	1/100
Рулет фруктовый	1/250
Рулет «Экстра»	весовой
Торт «Бисквитно-кремовый»	1/1000
Торт «Сказка»	1/500
Торт «Подарочный»	1/1000
Торт «Прага»	1/860
Торт «Бисквитный» с белковым кремом	1/1000
Торт «Ягодка»	1/250
Торт «Слоёный с кремом»	1/1000
Торт «Киевский»	1/1000

Зав. производством  
Калькулятор

---

---

### Задача № 11

**Задание: разработать ассортимент реализуемой продукции для кофейни.**

#### Вариант

**правильного**

**ответа:**

**Фирменный**

**кофе**

Эскаппо мята	1/270
Имменсо капучино	1/270
Мисскиато (слоистый)	1/200
Кофе «Неро»	1/180
Кофе по-итальянски	1/180

#### Традиционный кофе

Ирландский кофе	1/100
Кофе «Эспрессо»	1/100
Кофе «Капучино»	1/100
Кофе по-венски	1/130
Кофе по-восточному	1/100
Кофе «Мокко»	1/200
Кофе по-варшавски	1/100
Кофе «Гляссе»	1/170
Кофе по-мексикански	1/100
Кофе с шоколадом и сливками	1/100
Кофе «Голливуд»	1/150
Французский белый кофе	1/100
Английский айс-кофе	1/230
Кофе «Тропикано»	1/250
Кофе «Допио»	1/100
Кофе «Лате мачиато»	1/100
Кофе «Кон панна»	1/100
Кофе «Лонго»	1/100



Кофе растворимый «Черная карта»	1/100
Кофе растворимый	1/100

### Чайный ряд

Чай «Тарино»	1/230
Чай «Батик» натуральный	1/200
Чай «Ахмад» натуральный	1/200
Чай «Гринфилд» натуральный	1/200
Чай с лимоном	1/200
Чай с молоком	1/200
Чай со сливками	1/200
Чай с мятой	1/200
Зеленый чай	1/200
Чай с душицей	1/200

### Кондитерские изделия

Пирожное «Мокко»	1/47
Лимонное пирожное	1/54
Корзиночки с ягодами	1/45
Пирожное шоколадное миндальное	1/45
Пирожное ореховое	1/45
Пирожное «Наполеон»	1/68
Пирожное испанское	1/45
Трубочки с пеной из сливок	1/50
Пирожное «Эклер»	1/48
Пирожное «Буше»	1/40
Пирожное медовое	1/45
Шоколадный рулет с ореховой начинкой	1/250
Двухцветный рулет	1/250
Рулет слоеный	1/250
Бисквитный рулет	1/250
Рулет «К чаю»	1/250
Торт «Пражский»	1/720
Торт «Киевский»	1/500
Торт «Сказка»	1/500
Торт «Бисквитно-фруктовый»	1/1000
Торт «Слоеный»	1/1000
Торт «Графские развалины»	1/450

### Мучные блюда

Блинчики со сладкой творожной массой	2/94
Блинчики с мороженым и джемом	2/94
Блинчики со взбитыми сливками	2/94
Блины с рыбой	2/94
Блины с икрой	2/80

### Бутерброды

Бутерброд с сыром	1/50
-------------------	------

Бутерброд с колбасой	1/50
Бутерброд с ветчиной	1/50
Бутерброд с икрой	1/40
Бутерброд с паштетом	1/50
Бутерброд «Ассорти»	1/50

### Задача № 12

**Задание: составить схему управления ресторана класса люкс, штатное расписание.**

Вариант правильного ответа: Схема управления

Схема управления

Директор

Инженер    Зав.    Метрдотель    Главный  
производством                      бухгалтер

Штатное расписание

Должность	Кол-во единиц	Образование	Система оплаты труда
Директор	1	Высшее	повременная
Инженер	1	Высшее	повременная
Зав. производством (технолог)	1	Высшее	сдельная
Метрдотель	1	Высшее	сдельная
Главный бухгалтер	1	Высшее	повременная
Механик	1	средне-техническое	сдельная
Начальник цеха (шеф)	2	средне-специальное	сдельная
Повар 4 разряда	4	средне-специальное	сдельная
Повар 5 разряда	2	средне-специальное	сдельная
Повар 6 разряда	2	средне-специальное	сдельная
Кухонный рабочий	2	Среднее	повременная
Пекарь	2	средне-специальное	сдельная
Официант	10	средне-специальное	сдельная
Бармен	2	средне-специальное	сдельная

Швейцар	2	средне-специальное	повременная
Гардеробщик	2	Среднее	повременная
Повар-раздатчик	2	средне-специальное	сдельная
Бухгалтер	2	средне-специальное	повременная

### Задача № 13

**Задание: подобрать торговое оборудование и мебель и предложить варианты её расстановки в зале ресторана в соответствии с правилами санитарии и гигиены. Составить схему зала в соответствии с правилами безопасности и противопожарной защиты.**

Вариант правильного ответа:

Мебель:

- 1) столы 6-ти местные
- 2) столы 4-х местные
- 3) столы 2-х местные
- 4) стулья мягкие
- 5) диваны
- 6) кресла
- 7) шкаф (сервант для официантов)
- 8) подсобные столики для официантов
- 9) передвижные столики на колесах
- 10) барные стулья

Оборудование:

- 11) барная стойка
- 12) холодильный шкаф для напитков

### Задача № 14

**Задание: предложить сервировку стола для свадебного банкета, учитывая, что в меню включены: две холодные закуски, рыбное и мясное блюдо, десерт. Составить схему сервировки.**

Вариант правильного ответа: Схема сервировки

- 1- тарелка для хлеба
- 2- вилка закусочная
- 3- вилка рыбная

- 4- вилка столовая
- 5- тарелка
- 6- тарелка закусочная
- 7- салфетка
- 8- рюмка коньячная 9 – бокал для вина
- 10- нож закусочный
- 11- нож рыбный 12 - нож столовый

### Задача № 15

**Задание: Составить дневной график выхода на работу для производственного и обслуживающего персонала ресторана с учётом того, что весь обслуживающий персонал начинает и заканчивает работу одновременно, а производственный персонал – нет.**

Вариант правильного ответа:

Производственный персонал ресторана, обычно, начинает работу за 2 часа до открытия зала, обслуживающий персонал – за 1 час. Если ресторан начинает работу в 12 часов, то:

Должность	Время работы											
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Зав. производством				+	+	+	+	+	-			
/+	+	+	+	+	+	-						
Повар 4 разряда			+	+	+	+	+	-				
/+	+	+	+	+	+	-						
Повар 5 разряда			-	+	+	+	+	+	-			
/+	+	+	+	+	+							
Повар 6 разряда			-	+	+	+	+	+	-			
/+	+	+	+	+	+							
Кондитер 4 разряда				+	+	+	+	+	-			
/+	+	+	+	+	+	-						
Кухонный рабочий				-	+	+	+	+	+	-		
/+	+	+	+	+	+							
Метрдотель				-	+	+	+	+	+	-		
/+	+	+	+	+								
Официант				-	+	+	+	+	-			
/+	+	+	+	+	+							
Официант				-	+	+	+	+	+	-		
/+	+	+	+	+								
Бармен					-	+	+	+	-			
/+	+	+	+	+	+							

### Задача №16

**Задание: составить наряд-заказ на изготовление: 8 кг печенья «Миндальное» и 12 кг печенья «Ленинградское». Данное задание целесообразно выполнять на компьютере с помощью программы MS Exell, а затем импортировать в MS Word.**

### **Задача № 17**

**Задание: составить сводную продуктовую ведомость для производства 100 порций сельди с картофелем и маслом и 80 порций бутерброда с отварной говядиной. Данное задание целесообразно выполнять на компьютере с помощью программы MS Exell, а затем импортировать в MS Word.**

### **Задача № 18**

**Задание: определить потребность в овощерезательной машине для нарезки 250 кг картофеля, 50 кг лука и 50 кг моркови. Время работы цеха 8 часов.**

### **Задача №19**

**Задание: определить количество официантов для обслуживания в ресторане высшей категории, если в зале расположено 5 шестиместных столов, 10 четырёхместных столов и 8 двухместных столов.**

Вариант правильного ответа:

При полной занятости зала в ресторане обслуживается 86 человек (мест)

1)  $5\text{ст} * 6\text{м} = 30$  чел (мест)

2)  $10\text{ст} * 4\text{м} = 40$  чел (мест)

3)  $8\text{ст} * 2\text{м} = 16$  чел (мест) Итого: 86 чел (мест)

В ресторане высшей категории на одного официанта в среднем принято обслуживать 12 мест:

$86 : 12 = 7$  официантов

### **Задача № 20**

**Задание: составить договор поставки муки пшеничной высшего сорта в количестве 800 кг между предприятием-изготовителем («Мелькомбинат») и предприятием общественного питания.**

Вариант правильного ответа:

### **ДОГОВОР**

от« » 2024 г. Георгиевск

ООО «Мелькомбинат «Незлобненский» в лице генерального директора Авдеева Л. М., действующего на основании Устава, именуемый в

дальнейшем «Поставщик», с одной стороны и столовая №1 г. Георгиевска в лице директора Петрова В. И., действующего на основании Устава, именуемая в дальнейшем «Покупатель», с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. «Поставщик» обязуется отгрузить, а «Покупатель» оплатить 800 кг муки пшеничной высшего сорта на общую сумму 9600 (девять тысяч шестьсот) рублей.

## 2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

«Поставщик» обязуется обеспечить:

2.1. Надлежащее качество и безопасность продукта.

2.2. Отгрузку муки сразу же после поступления средств на расчетный счет в банке.

«Покупатель» обязуется:

2.3. Оплатить стоимость продукции в течение трех банковских дней со дня получения счета-фактуры.

2.4. Обеспечить своевременный вывоз продукции.

## 3. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

3.1. Споры между «Поставщиком» и «Покупателем», связанные с выполнением обязательств по настоящему договору, рассматриваются в порядке с действующим законодательством.

3.2. Договор вступает в силу с момента подписания обеими сторонами.

3.3. Договор заключается в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, и хранится по одному у каждой из сторон.

## 4. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН

«Поставщик»	«Покупатель»
Ген.директор	Директор