

КОНФЛИКТ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОТИВАЦИИ СТУДЕНТОВ ТУРИСТСКОГО ВУЗА

Воробьева Марина Вячеславовна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и методики преподавания, marina.rmat@rambler.ru, АНОО ВО «Одинцовский гуманитарный университет», Одинцово Московской области, Российская Федерация,

Чурилова Ирина Геннадьевна, кандидат педагогических наук, декан факультета сервисных технологий, ichurilova7@gmail.com, ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса», Москва, Российская Федерация

В статье исследуется роль конфликта в развитии профессиональной мотивации студентов туристского вуза. В этой связи рассмотрено применение педагогических технологий контекстного и практического обучения. Авторами сделан вывод, что названные виды обучения, являясь конфликтогенными, помогают будущим менеджерам туристской сферы познать и понять себя и профессию, сравнить свои профессиональные возможности и результаты деятельности с возможностями и достижениями других. Подчеркнуто прогрессивное и положительное влияние конфликта на развитие профессиональной мотивации студента вуза туристского профиля. Выделены ценностный, внутриличностный и межличностный виды конфликтов. Рассмотрены причины конфликтов студентов туристского вуза в процессе обучения, определены наиболее эффективные стратегии поведения студентов в конфликтных ситуациях. Показаны приемы технологической помощи педагога, осуществляющего руководство студенческой деятельностью, способствующие приобретению опыта разрешения профессиональных конфликтов, созданию для студента ситуаций успеха, содействующих профессиональному росту и, как следствие, развитию осознанной профессиональной мотивации. Предпринята попытка доказать, что конфликт, проживаемый студентом в процессе получения профессионального образования, являясь неотъемлемым атрибутом формирования личности профессионала и свидетельствуя об интенсивности ее профессионального становления, выступает важным фактором развития профессиональной мотивации будущих менеджеров туристской сферы.

Ключевые слова: профессиональная мотивация студентов, студенты туристского вуза, конфликт как фактор развития профессиональной мотивации студентов

Важным условием развития профессиональной мотивации студентов туристского вуза является образовательный процесс.

Для достижения целей формирования личности профессионала в вузе необходим такой образовательный процесс, который обеспечит целенаправленное развитие профессиональных мотивов. В условиях традиционного вузовского обучения этого не происходит.

Разработка соответствующих теоретических положений и адекватных педагогиче-

ских технологий, способствующих освоению обучающимися профессиональной деятельности, возможна в рамках теории контекстного обучения.

Названный вид обучения весьма конфликтогенен, потому что представляет собой процесс обучения для студента в активном сотворчестве, сообществе с другими людьми. Студенты туристского вуза в процессе такого обучения демонстрируют конкуренцию и соперничество, что, как правило, ведет к конфликтам. Конфликты, являясь не-

избежным и объективно существующим явлением любой формы деятельности, в том числе учебной, помогают будущим менеджерам туризма познать и понять себя, сравнить свои профессиональные возможности и результаты деятельности с возможностями и достижениями других [1, с. 142].

В контекстном обучении моделируется предметное и социальное содержание будущей деятельности в сфере туризма, а усвоение знаний студентами накладывается на канву профессиональной деятельности.

В рамках контекстного обучения в вузе туристского профиля необходимо, чтобы информация перед тем, как перейти в статус профессионального знания, усвоилась в контексте собственного практического действия студента. Это действие должно быть приближенным к туристско-технологическим и социально-коммуникативным реалиям будущей профессиональной деятельности. Каждый студент по-своему представляет ситуации, связанные с профессиональной деятельностью, и свое поведение в них. Зачастую ситуации в контексте осваиваемой профессии предлагаются проблемные, «во всей своей предметной неоднозначности и противоречивости». Решение проблемных ситуаций подразумевает не всегда схожие выборы студентов. Так, студентам предлагается проблемная ситуация «Оказание помощи выездным туристам оператора-банкрота». При решении проблемной задачи обучающимися движет стремление к самосовершенствованию в будущей профессиональной деятельности, способность к саморазвитию, рефлексивность. Студенты могут найти несколько альтернативных путей решения проблемы и не всегда готовы принять мнение друг друга. Это приводит к конфликтам обучающихся друг с другом.

При этом важно учитывать, что конфликт — это сложное социально-психологическое явление, которое в определенных обстоятельствах может иметь позитивное значение.

Контекстное обучение требует высокого уровня личностного включения обучающихся в процесс овладения профессиональной деятельностью. Не все студенты, особенно на младших курсах, оказываются готовы к этому, что также влечет за собой конфликт.

В процессе обучения студент зачастую переживает ценностный конфликт. Ценностный конфликт представляет собой ситуацию, в которой человек поставлен перед необходимостью сделать выбор одной из двух взаимоисключающих форм поведения, отдать предпочтение одной из двух ценностей. Сторонами ценностного конфликта выступают противостояние индивидуальных, личностных и общественных ценностей, а также возможен внутрилличностный конфликт ценностей. Ценностные конфликты носят объективно-субъективный характер. Объективной стороной ценностного конфликта являются внешние обстоятельства, изменяющиеся во времени и ставящие под сомнение целесообразность и актуальность тех или иных ценностей и способы разрешения этого конфликта, который не безразличен окружающим. Субъективная сторона ценностного конфликта выражается в особенностях переживаний личности и выбора способа его разрешения [5, с. 12].

Ценностный конфликт является неотъемлемым атрибутом формирования личности профессионала туристского сектора экономики и свидетельствует об интенсивности ее профессионального становления, поэтому конфликт ценностей может оказывать не только негативное влияние на целостность мотивации, но и позитивное, суть которого заключается в формировании качественно новых ценностных образований, способствующих духовному и профессиональному росту студента.

Отрицательные последствия конфликта могут быть связаны с неверным способом его разрешения (избеганием, поспешным принятием решения, отрицанием). Процесс усвоения знаний, умений и навыков в рамках профессионального обучения в вузе туристского профиля может быть построен таким образом, что разнообразие точек зрения, большое число альтернатив или проблем дают дополнительную информацию к размышлению и делают принятие решений для студента более эффективным. Например, на практическом занятии студенту предлагаются проблемные задачи, обучающие бесконфликтным коммуникациям в бизнес-контексте сферы туризма. От студента требуется в одной ситуации сделать выбор одного из двух привлекательных решений,

в другой — сделать выбор, связанный с присутствием в объекте равных положительных и отрицательных сторон, в третьей — преодолеть отрицательные субъективные установки для решения задачи. В итоге обучающийся приходит к компромиссу с самим собой, компромиссу и сотрудничеству с партнерами по образовательному процессу. Данные стратегии поведения в конфликтной ситуации признаются специалистами как наиболее эффективные.

Задачи конфликтологической подготовки студентов решаются успешнее в высшем учебном заведении не в рамках традиционного обучения, а с применением таких форм педагогической деятельности как диалог, интеллектуально-коммуникативные и ролевые игры, case studies, генерирование идей и событий, практикумы, воркшопы, моделирование ситуаций и поведения, отработка навыков продуктивного мышления [6, с. 89].

Наиболее востребованным в туристском образовании является обучение в форме деловых игр, дискуссий, широко используются различные виды психотехнических игр и упражнений, мозговой штурм, психологическое тестирование. Такие формы организации обучения позволяют, с одной стороны, глубже изучить интересующий вопрос, а с другой — постоянно вести своеобразный «мониторинг» результатов обучения [4, с. 41].

Особого упоминания заслуживают тренинги, направленные на повышение личностной эффективности, а также те, которые посвящены формированию команды, разрешению конфликтов и управлению ими, повышению мотивации персонала.

При использовании подобных форм и технологий обучения позиции студента свойственно активно-деятельностное воспроизводство содержания учебных дисциплин; интерактивная переработка усвоенных ранее знаний как внутренний диалог; индивидуальная интерпретация знаний; преодоление конфликта между профессиональными ценностями разного уровня, противоположными ценностями, между старыми и новыми ценностями, между ценностями одного уровня, которые до этого невозможно было реализовать.

В процессе обучения студентом приобретается опыт использования учебной информации в функции средства регуля-

ции деятельности, приобретающей черты профессиональной. Важно, что студенты с самого начала обучения занимают деятельностную позицию, усваивают знания в контексте разрешения ими будущих профессиональных ситуаций, профессиональных споров и конфликтов, что обеспечивает возможности формирования профессиональной мотивации. Логическим центром педагогического процесса становится развивающаяся личность обучающегося, становление творческой индивидуальности будущего специалиста.

Преимущество теории контекстного обучения заключается в том, что оно ориентировано, прежде всего, на вузовское обучение и рассматривает проблему формирования мотивации познавательной и профессиональной деятельности как ключевое звено всего процесса становления личности специалиста. При этом теория контекстного обучения не является альтернативой другим психолого-педагогическим теориям обучения, но делает возможным их взаимное обогащение.

Основным способом закрепления теоретических знаний, знакомства студентов с реалиями будущей профессии, адаптации их к требованиям и условиям профессиональной деятельности, то есть активного воздействия на процесс формирования профессиональной мотивации, является практика. Основным результатом практики является развитие профессиональных мотивов и способности к адаптации в различной профессиональной обстановке [1, с. 55].

В процессе практики студенты с самого начала занимают деятельностную позицию, усваивают знания в контексте разрешения будущих профессиональных ситуаций, приобретают опыт использования учебной информации в деятельности, приближенной к профессиональной, что способствует формированию профессиональной мотивации студента туристского вуза.

Будущие специалисты сферы туризма, попадая в производственную среду, осуществляют сотрудничество с десятками людей, в том числе коллегами, клиентами, партнерами по турбизнесу. И, как следствие, даже при наличии в организации самых лучших руководителей и методов менеджмента, становятся участниками конфликтов на самых

различных уровнях и по самым разным причинам.

Внутриличностный конфликт возникает у студента чаще всего из-за несоответствия задач, поставленных руководством туристского предприятия, его внутренней мотивации и самооценке. Студенту, осваивающему направление подготовки «менеджмент», зачастую сложно принять себя в качестве курьера или помощника менеджера туристской фирмы, ведь именно с выполнения функциональных обязанностей по данным должностям начинается работа на туристском предприятии. Студент уверен, что он способен на большее. И если студент довольно хорошо справляется со своими обязанностями и получает продвижение по работе или расширенный объем работы уже в период практики, конфликт себя исчерпает.

В межличностные конфликты студент вступает с коллегами по работе, руководством, партнерами из компаний-туроператоров, клиентами. Такие конфликты поначалу ухудшают социально-психологический и мотивационный настрой будущего специалиста туристской сферы. Конфликты с клиентами возникают, например, когда клиент после подробной консультации у студента-практиканта решает обратиться в другое туристское агентство или когда клиент необоснованно предъявляет претензии по качеству услуг, предоставляемых туроператором, а не фирмой, реализовавшей тур.

Конфликты с коллегами возникают по разным причинам: студент отказывается выполнять работу коллеги при существующей статистике личных продаж, коллега нелестно высказывается о качестве работы «новичка», студент не имеет навыков оформления пакета документов для получения визы, оформляет документы медленно, что тормозит работу коллеги, и т. д.

Зачастую будущий менеджер туризма оказывается вовлеченным в конфликт между личностью и группой. Приходя в туристское агентство, гостиницу, визовый центр на практику, студент в силу разных причин не воспринимает сложившиеся правила и нормы поведения и отношения между сотрудниками. Попытки студента внедрить свои принципы и порядки вызывают противодействие у других членов коллектива. Такой конфликт может носить характер инно-

вационного. Будущий специалист владеет навыками работы в новых системах бронирования и резервирования туров и путешествий, навыками он-лайн бронирования, работы в электронном офисе и т. д. и предлагает внедрять это новое в работу предприятия. Тогда как у многих работников, в том числе и в сфере туризма, наличествует негативная установка на изменения вообще и на нововведения в конкретной деятельности в частности.

Каждый студент в столкновении с интересами других людей на профессиональном поприще должен иметь опыт и победы, и проигрыша. В этом случае крайне важно вмешательство руководителя туристского предприятия или старшего менеджера, который не прерывает и не блокирует развитие конфликтной ситуации до тех пор, пока ситуация не становится критической для кого-либо из участников. От него требуется постконфликтное взаимодействие с участниками конфликта [2, с. 144].

Если студенту удастся конструктивно разрешить конфликт, то есть принять обоснованное решение, устраивающее конфликтующие стороны, его профессиональная и личностная самооценка повышается. Именно в этот момент студенту так необходима поддержка старших, но не в плане подсказки, выполнения за него задачи разрешения конфликта, а в плане психологическом, когда руководитель предприятия, старший менеджер способствовали бы переживанию студентом его первых профессиональных достижений, его успеха.

Неудачник в институте, на практике — это потенциальный неудачник на работе, в семейной жизни, в жизни в целом. Поэтому чрезвычайно актуальна проблема успеха начинающих специалистов, даже при выполнении самых элементарных профессиональных поручений, в разрешении профессиональных конфликтов. При преодолении конфликта углубляется понимание профессии, возникает новое ценностное сознание, повышается качество и эффективность профессиональной деятельности в период практики. На этом пути восхождения к профессиональному совершенству рядом со студентом должен находиться руководитель практики от вуза, руководитель предприятия, который бы и подстраховывал его,

и давал советы, и помогал студенту пережить свой, пока еще незначительный, успех.

Говоря об успехе, мы имеем в виду хорошую результативность в достижении намеченного, а также связанное с этим индивидуальное осознание и общественное признание полученного человеком результата. С точки зрения индивидуального профессионального развития личности переживания, сопровождающие достижение успеха, определяют не только самочувствие и удовлетворение собой, но и влияют на дальнейшее профессиональное становление, определяя его темпы и направленность, а также социальную активность личности [3, с. 108].

Практика как форма профессионального туристского образования помогает будущему специалисту сферы туризма испытать ситуацию успеха в профессии. Без ощущения успеха в профессии у студента пропадает интерес к будущей деятельности и занятиям в вузе, но достижение успеха в его профессиональной деятельности затруднено рядом обстоятельств, среди которых можно назвать психические и физиологические особенности развития, недостаток знаний и умений, слабую конфликтологическую подготовку. Поэтому так велика роль педагога, осуществляющего руководство студенческой деятельностью, и педагогически оправданно создание для студента ситуации успеха, способствующей профессиональному росту и приобретению опыта разрешения профессиональных конфликтов.

Технологически помощь педагога обеспечивается рядом приемов, способствующих успешному выходу студента из проблемных или конфликтных профессиональных ситуаций. Предлагая студенту выполнить какое-либо задание по работе с клиентами, обслуживанию туристов и т. д., педагогу следует вначале «снять страх» перед предстоящей деятельностью, чтобы студенту удалось преодолеть неуверенность в собственных силах, робость и боязнь самого дела и оценки окружающих. В качестве парадигм здесь обычно используются следующие фразы: «Мы все пробуем и ищем. Только так может что-то получиться...», «Не ошибается лишь тот, кто ничего не делает, поэтому...», «Люди учатся на своих ошибках и находят другие способы решения...». Такая предупредительная мера снимает со студента зажим, он стано-

вится более раскованным и уверенным, смелее реализует свои потенциальные возможности, действительно понимая, что попытка не пытка.

Важно авансировать успех студентов, говоря им: «У вас обязательно получится, ведь все профессионалы начинали с этого...», «Я даже не сомневаюсь, что вы справитесь с этим заданием, потому что...», «Воспользуйтесь этой возможностью, чтобы еще раз продемонстрировать всем свои уникальные знания о...».

Большое значение в стимулировании активности студента имеет операция «внесение мотива». Если ему вместе с целью деятельности и описанием того идеального результата, который должен получиться в итоге, объясняется, ради чего и ради кого совершается эта деятельность, то его внимание смещается с цели на мотив, и, выполняя профессиональное задание или просьбу, он думает о людях, которым необходима его помощь. Формула внесения мотива выглядит примерно так: «Нашей фирме это так нужно...», «От тебя зависит успех всего турагентства...», «Без твоей помощи менеджеру по визам никогда не успеть в срок...».

Ориентация на Другого, реализуемая через технологическую операцию «внесение мотива», содержит в себе большой смысл, поскольку раскрывает перед студентом значимость его усилий для коллег, клиентов и других окружающих людей и, наоборот, значимость усилий и мнений этих людей для его развития.

Операцию «персональная исключительность» уместно использовать, чтобы подчеркнуть для студента важность его усилий в предстоящей или совершаемой деятельности. Персональная исключительность, высказанная в адрес студента, повышает планку требования и ответственность за порученное дело, вселяет в студента уверенность и надежду на успешный результат. Ее парадигмы: «Только ты и мог бы...», «Только тебе я и могу доверить...».

Вместе с этим не исключено, что реализация подобных операций может повлиять на формирование чрезмерно завышенной самооценки, и тогда студент, не задумываясь о последствиях, самоуверенно будет браться за любую, даже чрезвычайно сложную работу, результаты которой для него

неожиданно могут оказаться плачевными и будут переживаться с большей остротой, что может привести к конфликтам. Избежать такого положения позволяет реализация следующей операции, связанной со скрытым инструктированием студента о способах и формах совершения деятельности. Скрытая помощь реализуется путем намека, указания, пожелания: «Возможно, лучше начать с...», «Только, пожалуйста, не забудь о...». В этих фразах нет прямого указания на то, что и в какой последовательности стоит делать. Но скрытая инструкция в процессе предъявления требования присутствует.

Создание ситуации успеха меняет профессиональные стереотипы студентов, вовлекает их в социально ценностную деятельность, способствует проживанию новых профессиональных ролей, позволяет минимизировать личностные и профессиональные конфликты.

В свою очередь, практико-ориентированный подход в профессиональном туристском образовании, возможность интеграции позитивных последствий конфликтов в его социально-профессиональном опыте, обеспечивают студенту четкое представление о специфике профессиональной деятельности, стилях профессионального поведения, профессиональных функциях и ролях, а также создают условия для успешного овладения ими во время обучения в туристском вузе.

Таким образом, значимыми педагогическими условиями развития профессиональной мотивации студентов в процессе обучения в туристском вузе являются использование приемов контекстного обучения, профессионально-ориентированное обучение в период практики, способствующие оптимизации профессионально-образовательной среды, обеспечивающей реализацию и развитие профессиональных способностей, личностных качеств студентов.

Важным фактором развития профессиональной мотивации менеджеров туризма является конфликт, проживаемый студентом в процессе получения профессионального образования.

Конфликт является неотъемлемым атрибутом формирования личности профессионала и свидетельствует об интенсивности ее профессионального становления, поэтому конфликт, при условии его конструктивного разрешения, оказывает позитивное влияние на личность, заключающееся в формировании качественно новых ценностных образований, способствующих духовному и профессиональному росту студента. Отрицательно на процесс формирования профессиональной мотивации влияет не столько конфликт, сколько неверные способы его разрешения. Возможность интегрировать последствия всех конфликтов в его социально-профессиональном опыте обеспечивает студенту четкое представление о специфике профессиональной деятельности.

Литература

1. *Воробьева М.В., Питюков В.Ю.* Профессиональная мотивация студентов туристского вуза: монография. Одинцово: АНОО ВПО «Одинцовский гуманитарный институт», 2013. 180 с.
2. *Корчагина Н.Г.* Роль самооценки и мотивации в развитии конфликтной личности // Вестник ПСТГУ. IV: Педагогика. Психология. 2008. Вып. 2 (9). С. 141–149.
3. *Питюков В.Ю.* Основы педагогической технологии: учебно-методическое пособие. М.: Гном-Пресс, 2001. 192 с.
4. *Кокорина А.А., Чернышев А.В.* Практическая составляющая системы образования в индустрии гостеприимства / М.: ООО «Национальное обозрение», 2005. 224 с.
5. *Полякова И.П.* Роль ценностей в процессе мотивации: Дис. ...канд. философ. наук. М., 2003. 163 с.
6. *Vorob'ova M.V., Churilova I.G. and Sokolova E.Y.* Forming Students' Tourist University Professional Motivation// World Applied Sciences Journal 30 (Management, Economics, Technology & Tourism): 89–90, 2014. [www.idosi.org/wasj/wasj30\(mett\)14/35.pdf](http://www.idosi.org/wasj/wasj30(mett)14/35.pdf) (дата обращения: 10.09.2014).

CONFLICT AS A FACTOR OF STUDENTS' PROFESSIONAL MOTIVATION IN TOURIST HIGHER EDUCATION

Vorob'ova Marina Vyacheslavovna, Ph.D. (Candidate of Sciences) in Pedagogics, Associate Professor of pedagogy and teaching methods, marina.rmat@rambler.ru, Odintsovskiy University of Humanities, Odintsovo, Moscow region, Russian Federation

Churilova Irina Gennadiyevna, Ph.D. (Candidate of Sciences) in Pedagogics, Dean of the Faculty of service technology, ichurilova7@gmail.com, Russian State University of Tourism and Service, Moscow, Russian Federation

The article examines the role of conflict in the development of professional motivation of students of tourism universities. In this context, the use of educational technologies and context-based learning is at the focus of the study. The authors conclude that the above mentioned types of training, being conflict-help in their nature, assist future managers of tourist areas to know and understand themselves and the profession, to compare their professional capabilities and performance with the capabilities and achievements of others. The authors stress the progressive and positive impact of the conflict on the development of professional motivation of students of tourism universities. The evaluative, intrapersonal and interpersonal types of conflicts are identified. Attention is paid to the causes of conflicts for tourism students in the learning process, identified are the most effective strategies for student behavior in conflict situations. Tricks of technological assistance are shown for teachers responsible for directing the activities of the students to facilitate the acquisition of professional experience in solving conflicts, creating situations for student success, promoting professional growth and, as a consequence, the development of a conscious professional motivation. The study represents an attempt to prove that the conflict resides in the process of obtaining vocational education, as an essential attribute of students' professional identity development and indicating the intensity of that identity's evolution. And that is in itself an important factor in the development of professional motivation of the future managers in tourism-related areas.

Keywords: professional motivation of students, students of tourism universities, the conflict as a factor in the development of professional motivation for students

References

1. *Vorob'eva M.V., Pitiukov V.Iu.* Professional'naia motivatsiia studentov turistskogo vuza: monografiia [Professional motivation of tourist universities' students: a monograph]. Odintsovo: ANOO VPO «Odintsovskii gumanitarnyi institut», 2013. 180 p.
2. *Korchagina N.G.* Rol' samoootsenki i motivatsii v razvitii konfliktnoi lichnosti [The role of self-esteem and motivation in the development of the conflict personality] // Vestnik PSTGU. IV. Pedagogika. Psikhologiya. 2008. Vyp. 2 (9). PP. 141–149.
3. *Pitiukov V.Iu.* Osnovy pedagogicheskoi tekhnologii: uchebno-metodicheskoe posobie [Fundamentals of educational technology: a teaching manual]. M.: Gnom-Press, 2001. 192 p.
4. *Kokorina A.A., Chernyshev A.V.* Prakticheskaiia sostavliaiushchaia sistema obrazovaniia v industrii gostepriimstva [The practical component of the education system in the hospitality industry] / M.: OOO «Natsional'noe obozrenie», 2005. 224 p.
5. *Poliakova I.P.* Rol' tsennosti v protsesse motivatsii [The role of values in the process of motivation]: Dis. ... kand. filosof. Nauk [Dissertation of Candidate of Science in Philosophy]. M., 2003. 163 p.
6. *Vorob'ova M.V., Churilova I.G. and Sokolova E.Yu.* Forming Students' Tourist University Professional Motivation//World Applied Sciences Journal 30 (Management, Economics, Technology & Tourism): 89–90, 2014. [www.idosi.org/wasj/wasj30\(mett\)14/35.pdf](http://www.idosi.org/wasj/wasj30(mett)14/35.pdf) (Accessed on 10.09.2014).