

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2023.53.12.015

Работа в команде. Наблюдения над процессом**Пономарева Туяра Николаевна**

Кандидат педагогических наук, доцент,
Институт языков и культуры народов Северо-Востока РФ,
Северо-Восточный федеральный университет,
677000, Российская Федерация, Якутск, ул. Белинского, 58;
e-mail: tuyara737@mail.ru

Тютрина Нария Николаевна

Студент,
Институт языков и культуры народов Северо-Востока РФ,
Северо-Восточный федеральный университет,
677000, Российская Федерация, Якутск, ул. Белинского, 58;
e-mail: tyutrina20@gmail.com

Аннотация

Материал статьи раскрывает изменения представления о командной работе, коммуникации внутри команды во время участия в Проектно-образовательном интенсиве по модели Университет 20.23 в рамках прохождения практической части дисциплин «Основы проектной деятельности» и «Проектирование в сервисной деятельности» студентами направления Сервис и Туризм. Поставлена задача преодоления барьера общения, взаимодействия в командной работе, в ходе выполнения проекта. Студентами приобретены навыки коммуникации, взаимодействия в команде, с клиентами, ведения переговоров. Студенты-участники получили опыт: преодоления барьера общения, сложности ведения переговоров с партнерами, коммуникации с клиентами, взаимодействия для успешного ведения командной работе; взаимодействия с разными организациями, ведения переговоров, преодоления барьеров «живой» коммуникации внутри команды, со студентами разных курсов и институтов, экспертами, сотрудниками музеев; согласовывание условий взаимодействия с музеями; коммуникации с потенциальными потребителями для изучения потребностей, ценностей целевой аудитории, разработки продукта, востребованного потребителем; взаимодействия с партнерами, конкурентами как важной части в бизнесе для исследования объема потенциального рынка, изучения аналогов на рынке, целевой аудитории, расчета себестоимости готового продукта; работы в команде, правильного распределения ролей, объема работы между членами команды для увеличения эффективности работы.

Для цитирования в научных исследованиях

Пономарева Т.Н., Тютрина Н.Н. Работа в команде. Наблюдения над процессом // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2023. Т. 12. № 11А. С. 115-122. DOI: 10.34670/AR.2023.53.12.015

Ключевые слова

Проектная деятельность, коммуникация, командная работа, сервис, туризм, взаимодействие в команде.

Введение. Взаимодействие представителя сервиса и клиента как важный фактор успешного оказания услуги

Формирование и развитие готовности к взаимодействию представителя сервиса с клиентом во многом зависит от применения, подкрепления теоретических знаний на практике. В статье мы рассмотрим изменения представления о командной работе, коммуникации внутри команды во время участия в Проектно-образовательном интенсиве (ПОИ) «От идеи до прототипа» по модели Университет 20.23 (У20.35) в рамках прохождения практической части дисциплин «Основы проектной деятельности» и «Проектирование в сервисной деятельности» студентами направления Сервис и Туризм. Для этого использовались специально разработанные анкеты общих сведений, анализа профессионального выбора и обучения, методика М.Р. Гинзбурга для определения отношения к профессиональному будущему. В проведенном исследовании за три года приняли участие всего 114 студентов 1 и 3 курсов.

Основная часть

Рассмотрим для примера подготовку экскурсовода, как специалиста индустрии туризма и гостеприимства. Специалист, овладевший мастерство экскурсоведения, готов не только раскрыть красоту и неповторимость исторических достопримечательностей, но все это сделает с умением общаться с людьми, делиться с ними хорошим настроением, нейтрализовать конфликты и делать экскурсионную поездку ярким и запоминающимся событием. Сравним посещение города, исторической, литературной достопримечательности с экскурсоводом-гидом и самостоятельно и без экскурсовода. Во втором случае в незнакомом городе можно пропустить всю красоту, памятников архитектуры, глубину истории, и все великолепие может быть пропущено по незнанию. Поэтому к обучению профессии экскурсовода в современном мире придается важное значение, так как в передаче культурного и духовного наследия молодому поколению особую роль играет деятельность экскурсовода.

В ФЗ №132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», государственным стандартом Российской Федерации (ГОСТ) и другими нормативно-правовыми актами, экскурсовод (гид) определяется как профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания, а понятие экскурсия — целенаправленное постижение человеком действительности с помощью всех его органов чувств (зрение, слух, осязание, обоняние, тактильное ощущение) и логики, во время ознакомления с тематически объединенными объектами на местности под руководством квалифицированного специалиста (экскурсовода).

Кафедра Социально-культурного сервиса и туризма Института языков и культуры народов Северо-Востока РФ Северо-Восточного федерального университета (СВФУ) имени М.К. Аммосова специализируется на обучении специалистов в области сервиса и туризма. На кафедре проводятся исследования в области туризма и гостеприимства, проводятся различные

мероприятия (встречи с интересными людьми, экспедиции, сплавы и др.). Для предоставления студентам практического опыта кафедра тесно сотрудничает с «Точкой кипения», которая организует ПОИ «От идеи к прототипу» в рамках федерального проекта по модели У20.35. Так, студенты третьего курса направления 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис приняли участие в интенсиве с инициативными проектами по созданию виртуальных экскурсий и модели аксессуаров в национальном стиле. В связи с этим, целью статьи является обоснование влияния участия в интенсиве на формирование и развитие у студентов профессиональных и практических компетенций в области сервисной и экскурсионной деятельности с учетом региональных особенностей.

На первом курсе студенты обучались в основном дистанционно из-за пандемии. Студенты не могли оттачивать навыки коммуникации между собой, с преподавателями, со своими клиентами, экскурсантами вживую. После пандемии на очное обучение вернулись студенты разного уровня (в зависимости от мотивации к обучению), адаптировавшиеся к онлайн обучению: эффективно приобретающие знания и практически применяющие их в своей образовательной деятельности, также обучающиеся, привыкшие по инерции пассивно общаться через экран монитора. То есть, часть студентов готовы и в основном неготовы взаимодействовать со своими клиентами, большинству затрудняющиеся, проводить экскурсионный рассказ обзорной экскурсии.

Проектно-образовательный интенсив «От идеи к прототипу» проводит У20.35 это Федеральная образовательная площадка, в котором могут принять участие студенты со всей России. Весь образовательный контент, личные кабинеты всех участников работают на его платформе, все миссии, ключевые мероприятия и брифинги проводит У20.35, вся рассылка новостей и объявления идет также от У20.35. Организационная работа проводится «Точкой кипения» СВФУ. Проект выполняется студентами самостоятельно в течение семестра.

ПОИ организует четыре поддерживающие мероприятия «Краш-тест», «Переход к разработке», «Труба экспертов» и финал. На каждом этапе проекта студенты защищают свои проекты по предложенному шаблону, исходя на каком этапе находится проект: придумать и описать идею проекта; поставить проблему, решение проблемы, цели, задачи, исследование рынка, изучение аналогов на рынке, целевой аудитории, результаты пользовательского тестирования, корректируют описание проекта, планы по его реализации; емкость рынка, как и на чем зарабатывают конкуренты, за что люди платят; объема потенциального рынка, расчет себестоимости готового продукта, итоговую цену прототипа; и на финале проекта демонстрация самого прототипа.

Студенты работают командой, за время работы в проекте между студентами идет тесное общение, взаимодействие внутри команды, распределение ролей (лидер, эксперт, генератор идей, исполнитель), обсуждение объема работы в команде, переговоры с предприятиями (например, с музеем, дизайнерами, ИП, ООО), в ходе которого студенты учатся договариваться, согласовывать условия по разработке своего продукта, применять навыки умения планировать свое время. Между поддерживающими мероприятиями наставники проводят трекинг-встречи со своими командами, на которых наставники корректируют ход работы по проекту.

Таким образом в ходе интенсива студенты проходят поэтапное обучение по реализации проектов. У20.35 предоставляет для реализации проектов Образовательное пространство «Точки кипения», свою виртуальную платформу, консультации и оценки экспертов работ студентов.

Исследование изучения привлекательности выбранной профессии студентами («видение

определенности профессионального» выбора, «видение студента ценностной проекции будущего») проводилось в течение трех лет. В связи с задачами исследования важными параметрами явились сведения об участии ранее в проектах. В основном студенты на первом курсе не участвовали в федеральных проектах, в школе, СПО. Они участвовали в школьных, колледжных, институтских, университетских проектах. Были заданы вопросы о выборе направления сервис и туризм: 24,5% поступили по данному направлению из желания работать в сервисе и туризме; 20,4% не хватило баллов для поступления в другие учебные заведения; для 38,8% студентов выбор на эти направления был случайным. Эти ответы показывают, что обдуманно будущую профессию выбрали 24,5% студентов. Уже поступив на обучение, студенты в будущем планировали работать по окончании обучения в сфере сервиса или туризма – ответили да - 79,6%, нет 20,4%. Лояльность к выбранной профессии показывают ответы на вопрос – Где они работают в данное время: в сфере сервиса – 70%, в другой сфере – 30%. (Заметим, что во время дистанционного обучения большинство студентов помимо учебы работали). На вопрос - Чем привлекает сфера сервиса и туризма, ответили: возможностью заработать - 71,7%, общением с людьми - 41,5%, возможностью посетить другие регионы и страны - 67,4%; планируют ли открывать свой бизнес после обучения: да - 51%, нет - 8,2%, не готов заняться бизнесом и предпринимательством - 40,8%. Те, кто готов заниматься бизнесом, хотели бы открыть дело в сфере сервиса - 82,2%, туризм – 11%, маркетплейс – 1%. Видят сложности в работе в сервисе: сложности в общении с людьми – 14,6%, языковой барьер -35,4%, предпринимательство не мое – 18,8%.

Затем в опросе участвовали студенты, не участвовавшие в ПОИ, они прошли теоретический курс и провели на практической части дисциплины экскурсии для школьников по университетскому кампусу. Студенты ответили на следующие вопросы: насколько вам нравится проводить экскурсии на данном этапе: не готов проводить – 11%, нравится проводить экскурсии – 61%. Приобрели навыки коммуникации с экскурсантами – 83%, общение с людьми дается сложно – 17%. Были готовы к составлению индивидуальных текстов для проведения экскурсии: не уверен – 22%, легко составляют тексты – 11%, научились во время обучения – 67%; что говорит о приобретении навыков во время обучения по дисциплине. Также студенты во время обучения научились взаимодействовать с экскурсантами – 66%, говорить на публику – 66%, видеть обратную связь от слушателя – 61%. Желание подготовить свою экскурсию на любимую тему появилось у 61%, 5% студентов не готовы к разработке экскурсий. И к концу семестра не уверены, что готовы проводить экскурсии – 22%, проводят экскурсию для получения зачета – 33%, готовы проводить – 44%.

Затем на вопросы анкетирования отвечали студенты, участвовавшие в ПОИ. 30,8% студентов с интересом участвовали в интенсиве, для получения зачета по дисциплине – 61,5%, для опыта получения новых навыков – 38,5%, без особого интереса – 38,5%, из любопытства – 15%, познакомиться с новыми людьми – 15%, заняться творчеством – 23%. Студенты приобрели навыки: работать в команде – 69%, выступать перед публикой – 53,8%, делать презентации – 46,2%, отметили, что участие в интенсиве дает начальные навыки ведение бизнеса – 15,4%. С каким чувством заканчивали участвовать в проекте: гордость за проделанную работу – 23%, доведение дела до конца – 53,8%, было интересно посмотреть на проекты других участников – 23%, понравилось участвовать в командной работе – 38,5%. Какие навыки, приобретенные в проекте, понадобятся в будущей профессиональной деятельности: разработка проекта от начала до конца – 76,9%, взаимодействие и коммуникация в команде – 76,9%, выступление перед аудиторией – 69%, умение вести переговоры – 23%, умение договариваться – 53,8%. Планируют

в будущем работать в сфере сервиса и туризма – 46,2 %, не планируют открывать свое дело – 0%, сложности в коммуникации при ведении бизнеса – 15,4%, в будущем откроют свой бизнес – 23,1%, пойдут работать в найм в сфере сервиса и туризма – 38,5%.

Таким образом, подведем общий итог нашему исследованию. Несмотря на то, что только на первом курсе 24,5% студентов поступили по данному направлению из желания работать в сервисе и туризме; то на старшем курсе 79,6% планируют работать по окончании обучения в сфере сервиса или туризма и 20,4% не будут работать в сфере сервиса. 51% планируют открывать свой бизнес после обучения, 40,8% не готовы заняться бизнесом и предпринимательством. Готовы проводить экскурсии 61%, и не готовы 11%.

В ходе подготовки экскурсоводов приобрели навыки коммуникации с экскурсантами – 83%, научились взаимодействовать с экскурсантами, говорить на публику – 66%, видеть обратную связь от слушателя – 61%. Желание подготовить свою экскурсию на любимую тему появилось у 61% студентов, готовы проводить – 44%.

Работа в проекте дало приобретение навыков: разрабатывать проект от идеи до готового продукта, работать в команде – 76,9%, умение вести переговоры – 23%, умение договариваться, выступать перед аудиторией у 53,8%, готовить презентации для защиты – 46,2%. Проектные задания выполнялись студентами самостоятельно, общение с экспертами-бизнесменами, бизнес-тренерами дало видение как начинать вести бизнес 15,4% студентам. Готовность работать в сфере сервиса и туризма сохранилось у 46,2% студентов, в будущем откроют свой бизнес – 23,1%, хотят работать в найме в сфере сервиса и туризма – 38,5%.

Заключение

В рамках участия в ПОИ студенты встретили немало сложностей: в постановке проблемы, неэффективное ведение переговоров с представителями музеев, неумении планировать время.

Однако в целом, командам понравилось участие в ПОИ, студенты приобрели немало друзей из других учебных подразделений, они были удовлетворены, что создали свой собственный продукт, который нравится им, понравился музеям, экспертам, преподавателям кафедры. Студенты пришли к пониманию, что создание сервисного продукта, в данном случае виртуальной экскурсии, аксессуаров в национальном стиле, очень интересный творческий процесс, который не под силу одному человеку, поэтому важно работать в команде, коммуницировать с клиентами, знать запросы, потребности целевой аудитории.

Таким образом, участие в ПОИ студентов стало приобретением навыков:

- Преодоления барьера общения, сложности ведения переговоров с партнерами, коммуникации с клиентами, взаимодействия для успешного ведения командной работе.
- Взаимодействия с разными организациями, ведения переговоров, преодоления барьеров «живой» коммуникации внутри команды, со студентами разных курсов и институтов, экспертами, сотрудниками музеев; согласовывание условий взаимодействия с музеями.
- Коммуникация с потенциальными потребителями для изучения потребностей, ценностей целевой аудитории, разработки продукта, востребованного потребителем.
- Взаимодействия с партнерами, конкурентами как важной части в бизнесе для исследования объема потенциального рынка, изучения аналогов на рынке, целевой аудитории, расчета себестоимости готового продукта.
- Работы в команде, правильного распределения ролей, объема работы между членами команды для увеличения эффективности работы.

Библиография

1. Адлер Ю.П. Хороший потребитель – довольный потребитель, или что приходит в голову, когда говорят про удовлетворенность и лояльность. М.: Стандарты и качество, 2016. 43 с.
2. Андреева Е.В. Психодиагностика в профессиональной деятельности. Якутск: Северо-восточный федеральный университет, 2021. 130 с.
3. Ахметшина А.С., Биктимирова Д.З. Экскурсоведение как инструмент формирования лингвокультурных концептов в речи студенческой молодежи. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47355723>
4. Белошапка Р.А. Методика и практика проведения экскурсий. Сургут, 2017. 185 с.
5. Блохин В.Н. Профессиональная подготовка экскурсоводов и обеспечение основных принципов проведения экскурсий // Баландинские чтения. 2014. № 1. С. 416-418.
6. Гинзбург М.Р. Личностное самоопределение как психологическая проблема // Вопросы психологии. 1988. № 2. С. 19-27.
7. Иванова Л.Ф. Символ в контексте туризма и проблема культурно-исторического позиционирования дестинаций // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. 2013. № 5 (31). Ч. I. С. 85-88.
8. Исследование технологических решений для высшего образования. 2021. URL: <https://encoura.org/project/eduventures-2021-higher-education-technology-landscape/>
9. Костина Л.Н. Визуальная психодиагностика как метод познания и предварительной оценки личности в профессиональной деятельности психолога // Вестник Московского университета МВД России. 2016. № 6. С. 195-196.
10. Седова Н.А. Профессиональное мастерство экскурсовода. Омск, 2013. 50 с.
11. Солодовникова Ю.Р. Краеведение. Омск, 2020. 106 с.
12. Тимошук А.С. Информатизация образовательной среды: борьба за внимание молодежи // Философия и гуманитарные науки в информационном обществе. 2020. № 1 (27). С. 91-105.
13. Университет будущего: индивидуализированное образование в эру трансформации. 2020. URL: <https://education.forbes.ru/special-projects/iot-main>

Teamwork. Observations on the process

Tuyara N. Ponomareva

PhD in Pedagogy, Associate Professor,
Institute of Languages and Cultures of the Peoples of the North-East
of the Russian Federation,
North-Eastern Federal University,
677000, 58, Belinskogo str., Yakutsk, Russian Federation;
e-mail: tuyara737@mail.ru

Nariya N. Tyutrina

Student,
North-Eastern Federal University,
677000, 58, Belinskogo str., Yakutsk, Russian Federation;
e-mail: tyutrina20@gmail.com

Abstract

The material of the article reveals changes in the idea of teamwork, communication within the team during participation in the Design and Educational Intensive according to the University 20.23 model as part of the practical part of the disciplines “Fundamentals of Project Activities” and

“Design in Service Activities” by students in the field of Service and Tourism. The task was set to overcome the barrier of communication, interaction in teamwork, during the implementation of the project. Students acquired communication skills, interaction in a team, with clients, and negotiations. Student participants gained experience: overcoming the communication barrier, the difficulty of negotiating with partners, communicating with clients, interacting for successful teamwork; interaction with different organizations, negotiations, overcoming barriers to “live” communication within the team, with students of different courses and institutes, experts, museum employees; agreeing on the terms of interaction with museums; communication with potential consumers to study the needs and values of the target audience, developing a product in demand by the consumer; interaction with partners and competitors as an important part in business for researching the volume of the potential market, studying analogues on the market, the target audience, calculating the cost of the finished product; teamwork, proper distribution of roles, amount of work between team members to increase work efficiency.

For citation

Ponomareva T.N., Tyutrina N.N. (2023) Rabota v komande. Nablyudeniya nad protsessom [Teamwork. Observations on the process]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 12 (11A), pp. 115-122. DOI: 10.34670/AR.2023.53.12.015

Keywords

Project activities, communication, teamwork, service, tourism, team interaction.

References

1. Adler Yu.P. (2016) *Khoroshii potrebitel' – dovol'nyi potrebitel', ili chto prikhodit v golovu, kogda govoryat pro udovletvorennost' i loyal'nost'* [A good consumer is a satisfied consumer, or what comes to mind when they talk about satisfaction and loyalty]. Moscow: Standarty i kachestvo Publ.
2. Akhmetshina A.S., Biktimirova D.Z. *Ekskursovedenie kak instrument formirovaniya lingvokul'turnykh kontseptov v rechi studencheskoi molodezhi* [Guided tours as a tool for the formation of linguocultural concepts in the speech of students]. Available at: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47355723> [Accessed 12/12/2023]
3. Andreeva E.V. (2021) *Psikhodiagnostika v professional'noi deyatel'nosti* [Psychodiagnosics in professional activities]. Yakutsk: North-Eastern Federal University.
4. Beloshapka R.A. (2017) *Metodika i praktika provedeniya ekskursii* [Methodology and practice of conducting excursions]. Surgut.
5. Blokhin V.N. (2014) Professional'naya podgotovka ekskursovodov i obespechenie osnovnykh printsipov provedeniya ekskursii [Professional training of guides and provision of basic principles for conducting excursions]. *Balandinskie chteniya* [Balandinskie readings], 1, pp. 416-418.
6. Ginzburg M.R. (1988) Lichnostnoe samoopredelenie kak psikhologicheskaya problema [Personal self-determination as a psychological problem]. *Voprosy psikhologii* [Questions of psychology], 2, pp. 19-27.
7. (2021) *Issledovanie tekhnologicheskikh reshenii dlya vysshogo obrazovaniya* [Research of technological solutions for higher education]. Available at: <https://encoura.org/project/eduventures-2021-higher-education-technology-landscape/> [Accessed 12/12/2023]
8. Ivanova L.F. (2013) Simvol v kontekste turizma i problema kul'turno-istoricheskogo pozitsionirovaniya destinatsii [Symbol in the context of tourism and the problem of cultural and historical positioning of destinations]. *Istoricheskie, filosofskie, politicheskie i yuridicheskie nauki, kul'turologiya i iskusstvovedenie. Voprosy teorii i praktiki* [Historical, philosophical, political and legal sciences, cultural studies and art history. Questions of theory and practice], 5 (31), 1, pp. 85-88.
9. Kostina L.N. (2016) Vizual'naya psikhodiagnostika kak metod poznaniya i predvaritel'noi otsenki lichnosti v professional'noi deyatel'nosti psikhologa [Visual psychodiagnosics as a method of cognition and preliminary assessment of personality in the professional activity of a psychologist]. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rosii* [Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia], 6, pp. 195-196.

10. Sedova N.A. (2013) *Professional'noe masterstvo ekskursovoda* [Professional skill of the guide]. Omsk.
11. Solodovnikova Yu.R. (2020) *Kraevedenie* [Local history]. Omsk.
12. Timoshchuk A.S. (2020) Informatizatsiya obrazovatel'noi sredy: bor'ba za vnimanie molodezhi [Informatization of the educational environment: the struggle for the attention of youth]. *Filosofiya i gumanitarnye nauki v informatsionnom obshchestve* [Philosophy and humanities in the information society], 1 (27), pp. 91-105.
13. (2020) *Universitet budushchego: individualizirovannoe obrazovanie v eru transformatsii* [University of the future: individualized education in the era of transformation]. Available at: <https://education.forbes.ru/special-projects/iot-main> [Accessed 12/12/2023]